

التاريخ : ١٥ // ٠٩ // ٢٠٢٤ م



دار السعادة

جمعية دار السعادة الخيرية للمسنين

بمنطقة المدينة المنورة

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم ترخيص (٣٣٤)

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية .

لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.

وذلك بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك. بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وحالة التعامل معها:

اسم مقدم الشكوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
د ا	استفسار	إيقاف مساعدة	تم تحويله للباحث الاجتماعي	تواصل الباحث مع المستفيد.	
س خ	استفسار	إيقاف مساعدة	تم تحويله للباحث الاجتماعي	تواصل الباحث مع المستفيد.	
ح ا	استفسار	لم تنزل المساعدة	تم تحويله للباحث الاجتماعي	تواصل الباحث مع المستفيد	
ع ع	استفسار	هل تنزل بطاقات سلة غذائية	تم تحويله للباحث الاجتماعي	تواصل الباحث مع المستفيد	

المدير التنفيذي

محمد صالح سليمان النجار

