

## التغذية الراجعة

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

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

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى 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 الشكاوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكاوى	مضمونها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
عمر المطيري	مقترح	تقدم بمقترح إنشاء محطة تحلية مياة	.	تم عرض المقترح	
سعد المطيري	استفسار	نافذة التسجيل بالموقع الإلكتروني بها مشكلة	تم الارسال للدعم الفني للموقع الإلكتروني لإضافة خيارات بنافذة التسجيل	تم التعديل وإفادة العميل	