



التغذية الراجعة

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

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

تتعامل جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بتندحة مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة 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 و ذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز الحسّين المستمر.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى وأسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات



سجل الإستفسارات والرد عليها

اسم العميل	طريقة الإستفسار	الإستفسار	الرد	نقد	لم ينفذ	ملاحظات
مستفيد	واتساب	السلام عليكم فيه وقف؟	لا	نعم		
مستفيد	واتساب	اريد أن أوقف مصحفا ماهي الطريقة؟	ادخل المتجر	نعم		
مستفيد	واتساب	ماهي المشاريع الموجودة لديكم؟	ادخل المتجر واطلع على المشاريع	نعم		

