

الصادر :
التاريخ :
المرفقات :



جمعية دعم لرعاية المطلقات والارامل وابنائهن
DAAM ASSOCIATION
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

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 (10) 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.

الشكاوى	التوصية	قرار المجلس
طلب سداد الايجارات	البحث عن داعمين لتغطية الايجار للمستفيدين	تكليف المدير التنفيذي بالرفع لمنصة احسان والبحث عن داعمين لتغطية الاحتياج لسداد الايجار.
طلب سداد كهرباء	إحالة طلبات السداد من قبل الخدمة الاجتماعية حسب فئة المستفيدة	اعتماد التوصية.
تكرار الشكاوى على عدم الرد على الهاتف بسبب ضغط الاتصالات وزيادة عدد المستفيدين المسجلين	التعاقد مع شركة مختصة بإنشاء مركز للرد الالي	عمل اتفاقية مع شركة تكامل الرؤى لإنشاء مركز رد آلي برقم موحد لعشرة خطوط رد .

تم اعتماده في محضر رقم (6) بتاريخ ٢٠٢٢/١١/١٤

رئيسة مجلس الإدارة

نورة ال الشيخ