

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية أرزاق الخير لحفظ النعمة بحفر الباطن
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم (٢١٤٥)

نموذج مجلس الإدارة لمتابعة الشكوى والاقتراحات

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية أرزاق الخير لحفظ النعمة بحفر الباطن
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم (٢١٤٥)

التغذية الراجعة

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

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

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسريّة، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكاوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكاوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستخدمين على علم بذلك.

برضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات