

مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (٧٤)



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة

اعتماد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثاني) في يوم الاحد ٢٨ / ١ / ٢٠٢٤ م
التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي جمعية فتاة ثقيف الخيرية النسائية بالطائف.
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 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.

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
المسجلين من إدارة العناية بالمستفيدين	صعوبة في تسجيل البيانات من خلال الموقع الالكتروني	إدراج فيديو يشرح طريقة التسجيل	التواصل مع المدير التقني والاستفسار عن طريقة التسجيل	الطلب من المسجلين الرجوع للفيديو لمعرفة طريقة التسجيل والخطوات المتبعة
أم جود عبر منصة اكس	تم تحويل مبلغ ١٥٠ ريال لمشروع أم الأيتام وأرسلت على الواتس الرد الآلي شغال لكن لا يأتيني رد بوصول التبرع	اصلاح مشكلة الرد الآلي	التواصل مع مقدمة الشكوى وارسال صورة من إيصال التبرع عبر الواتس أب.	معالجة مشكلة الرد الآلي تفعيل الرسائل النصية للمتبرعين.
عملاء معهد التدريب	الاستفسار عن التسجيل في الدورات الخياطة والتفصيل	تزويد جميع عملاء المعهد برقم التواصل الخاص بالمعهد.	التواصل مع مقدمة الشكوى وتزويدها برقم التواصل الخاص بالمعهد	نشر رقم التواصل الخاص بالمعهد عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتوضيح ذلك للعملاء.
عملاء شؤون العضوية	الاستفسار عن طريقة تسجيل العضوية	تزويد جميع عملاء شؤون العضوية برقم التواصل الخاص بالعلاقات العامة.	التواصل مع مقدمة الشكوى وتزويدها برقم التواصل الخاص بالعلاقات العامة.	إدراج فيديو توضيح في الموقع الالكتروني يشرح الآلية التسجيل في العضوية وأرقام التواصل الخاص بشؤون العضوية.
نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين من إدارة العناية بالمستفيدين	الإعانات العينية المقدمة من الجمعية كافية وذات جودة؟	البحث عن عدد من الموردين. البحث عن عدد أكبر من الداعين التبرعيين مع الجمعية.	أضافة سؤال المقترحات والشكاوى للاستبانة: لتحديد الأسباب الرئيسية للمشاكل ومعالجتها.	التواصل مع الموردين وطلب تزويدنا بتفاصيل المنتجات.



اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين من إدارة العناية بالمستفيدين	الفترة الزمنية لتقديم خدمات الجمعية مناسبة جداً؟	تحديد الفترة الزمنية لكل خدمة وتوضيح ذلك للمستفيدين.	التواصل مع الإخصائي الاجتماعي ومعرفة الفترة الزمنية المستغرقة لتقديم الخدمات والتفاصيل.	تحديد أسباب تأخير تقديم الخدمات في الوقت المحدد ومعالجتها.
نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين من إدارة العناية بالمستفيدين	تواصل مقدمي الخدمة مع المستفيدين بشكل مستمر؟	التواصل المستمر مع الأسر.	التواصل مع الإخصائي الاجتماعي، الاطلاع على محضر الاتصال، وسجل تحديث بيانات الاسر	متابعة سجل تحديث بيانات الأسر بشكل مستمر
نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين من معهد التدريب	كانت قاعة التدريب مناسبة؟	الصيانة المستمرة للقاعات والأجهزة.	التواصل مع مديرة المعهد، الاطلاع على القاعات وعمل الصيانة الازمه	الكشف الدوري على القاعات، وعمل الصيانة بشكل مستمر.

