



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة

تحت إشراف: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رقم التسجيل: (٣٣٤٨)

## الشكاوى والاقتراحات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

بأحد المسارحة

المسارحة

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة  
Society for Call & Communities Guidance at Ahad almasarha



### التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن 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.

اسم مقدم الشكاوى	نوع الشكاوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات

### اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة في الاجتماع (الثاني) بتاريخ ٢٦/١/١٤٤٤هـ الموافق ٢٤/٨/٢٠٢٢م.

