



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
جمعية البر الخيرية بخف  
مسجلة برقم ( ٣٦٨ )

الرقم: .....

التاريخ: ٢٥-١٢-٢٠٢٣

المشروعات: .....

## 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 (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.

### سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وحالة التعامل معها:

اسم مقدم الشكوى	الاستفسار أو المقترح أو الشكوى	مضمونها	الحلول الإجراءات المتخذة	المتابعة
	استفسار	كيفية الانضمام للجمعية العمومية	تم ارسال رابط استمارة العضوية ورابط الانضمام عبر المنصة	تم ابلاغ المستفيد
	استفسار	شروط ضم مستفيد	ارسال رابط نموذج إضافة مستفيد ورابط سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد	تم ابلاغ المستفيد

تعرض على المجلس

# جمعية البر الخيرية بخف