

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

التغذية الراجعة للشكاوي والاقتراحات الواردة

التغذية الراجعة بعد التقييم هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن خدماتنا من تلبية احتياجات أصحاب المصلحة، وبضمان إدارة فعالة للشكاوي والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد ووضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوي والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للتحسين المستمر

الشكاوى	الاقتراح وحل المشكلة	القرار
- التأخير في تسكين مستفيدات الجمعية بسبب عدم الانتهاء من تسكين متضرري الاحياء العشوائية	- رفع الحالات لوزارة الإسكان لكي يتم البث فيها	- عمل بحوث اجتماعية دقيقة بمعرفة وضع المستفيدة ورفعها للإسكان التنموي واستثناء الحالات المتضررة
- زيادة طلب سداد كهرباء - ايجار (متأخرات)	- رفع الطلبات للخدمة الاجتماعية لعمل بحث اجتماعي والتحقق من الأوراق الرسمية للمستفيدة	- رفع وزيادة الحالات وتسويقها في مواقع التواصل الاجتماعية والمنصات المعتمدة
- توفير شواغر وظيفية للمستفيدات وابنائهن بعد الدورات التدريبية	- التواصل وعمل شراكات مع الجهات للمسؤولية الاجتماعية	- عمل قائمة للمستفيدات من قبل إدارة برامج دعم وذكر وضعهن في الاحتياج التوظيفي ورفعها للجهات الداعمة في المسؤولية الاجتماعية

اعتمد في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٧) بتاريخ ٢١/١٠/٢٠٢٤ م

رئيسة جمعية دعم



نورة بنت عبدالعزيز آل الشيخ



التغذية الراجعة

التغذية الراجعة بعد التقييم هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكن خدماتنا من تلبية احتياجات أصحاب المصلحة ،
وبضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد ووضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى
والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للتحسين المستمر

الأراء	التوصية	القرار
تأخير في طرح الفرص التطوعية	طرح فرص تطوعية بشكل شهري	وضع خطة مسبقة مبنية على احتياج الأقسام للفرص التطوعية
قلة تسويق اعلان الفرص التطوعية	طرح إعلانات للفرص التطوعية الاحترافية وتسويقها	الشراكة مع الجهات والقنوات التسويقية
قلة الدعم لجهود المتطوعين من خلال الجهات الربحية	الاهتمام بجانب تقدير الأعمال التطوعية	تفعيل نظام الحوافز – وتقديم الدعم لهم من خلال الدورات التدريبية

اعتمد في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٧) بتاريخ ٢١/١٠/٢٠٢٤ م

رئيسة جمعية دعم



نورة بنت عبدالعزيز آل الشيخ