

جمعية البر الخيرية بفيحاء



سجل الاستفسارات و الشكاوى و المقترحات و آلية التعامل معها

2024



0558125136



0531350963



الهدف من آلية التفاعل مع الشكاوي والمقترحات

تهدف هذه الآلية إلى :

- 1 تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوي المقدمة من قبل المستفيدين بكل شفافية ووضوح .
- 2 الاستفادة من اقتراحات وافكار المستفيدين من أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى البرامج والأنشطة المقدمة من قبل الجمعية .



طرق تقديم الاقتراحات والشكاوي

يكون تقديم الشكاوي أو الإقتراحات من خلال :

birfaifa.org

الموقع الإلكتروني

algamaia0@gmail.com

البريد الإلكتروني

0531350963

رقم الجوال الجمعية

Faifa_bir1417

حسابات التواصل الإجتماعي





إجراءات التعامل مع الطلبات

- 1- متابعة ما يصل من شكاوي ومقترحات عبر الموقع والبريد ومواقع التواصل الإجتماعي .
- 2- عرض الشكاوي والاقترحات على المدير التنفيذي .
- 3- يتم ارسال الشكاوي والاقترحات بعد شرحها من المدير التنفيذي إلى الإدارة المعنية .
- 4- يتم متابعة الرد على الشكاوي أو المقترح أو الثناء مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة .
- 5- في حال كانت الشكاوي متعلقة بأي عضو من أعضاء الجمعية يفتح تحقيق لمناقشة الموضوع بخصوصه واتخاذ الإجراء اللازم .
- 6- سيتم معاملة الشكاوي والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية .



سجل الاستفسارات والشكاوي والمقترحات ومعالجتها :

وسيلة التواصل	لم ينفذ	نفذ	الرد	الشكوى أو المقترح	رقم الجوال	الإسم



سجل الاستفسارات والشكاوي والمقترحات ومعالجتها :

وسيلة التواصل	لم ينفذ	نفذ	الرد	الشكاوي أو المقترح	رقم الجوال	الإسم



سجل الاستفسارات والشكاوي والمقترحات ومعالجتها :

وسيلة التواصل	لم ينفذ	نفذ	الرد	الشكوى أو المقترح	رقم الجوال	الإسم