



الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ٢٠٢٤م

طريقة التواصل	الاستفسار/المقترح/الشكوى	الرد عليه
Whatsapp	لم أتلق الرد على طلبي بالتسجيل بالجمعية منذ أكثر من شهر	نعتذر عن هذا التأخير، وقد تم إحالة طلبك إلى القسم المختص وسيتم التواصل معك في اقرب وقت ممكن، مع العلم ان طلبات التسجيل تكون ضمن قائمة الانتظار
Whatsapp	التوزيع الأخير للمواد الغذائية لم يكن منصفًا، فبعض المستفيدين لم يحصلون على حصتهم	نشكرك على الملاحظة، وسيتم التحقق من كشوف التوزيع مع العلم ان المساعدات يتم توزيعها بناءً على عدد افراد الاسر الاكثر اولاً ثم الاقل
الموقع الالكتروني	هل يمكنني التطوع معكم؟	نعم، نرحب بالمتطوعين حسب الفرص المتاحة، فقط يرجى تعبئة نموذج التطوع بالموقع الالكتروني "ايقونة التطوع"
Whatsapp	كيف يمكنني التسجيل كمستفيد من خدمات الجمعية؟	يمكنك التسجيل من خلال الموقع الإلكتروني أو زيارة أحد فروعنا وتقديم المستندات المطلوبة
اتصال	ما هي المعايير التي تؤهل الأسرة للحصول على سلة غذائية؟	من أهم المعايير: الدخل الشهري وعدد أفراد الأسرة وحالة السكن، وتُدرس كل حالة بشكل منفرد
Whatsapp	هل تقدم الجمعية مساعدات طبية أو تغطي العلاج؟	نعم، تقدم الجمعية اجهزة طبية وذات الأولوية بعد دراسة الطلبات.

أرقام الحسابات:

الرئيسي: SA4480000264608019192914

التبرعات: SA4480000264608010915156

الزكاة: SA4480000264608010919596





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

هل تقدم الجمعية برامج تدريب؟	نعم، نقدم دورة حاسب آلي ونعلن عنها بشكل دوري عبر منصاتنا الرسمية	Whatsapp
هل يمكنني طلب زيارة ميدانية من فريق الجمعية؟	نعم، يُرجى تحديد الموعد مسبقاً وسيقوم الباحث الاجتماعي بزيارة لتقييم الوضع بشكل مباشر	Whatsapp
لماذا لا يتم تخصيص يوم مفتوح للقاء المستفيدين؟	فكرة رائعة، وسيتم دراسة تنفيذ يوم تفاعلي دوري يشمل الحوار والتقييم	اتصال
توزيع المساعدات يتم في مكان غير مناسب ولا يراعي خصوصية النساء	نشكرك على الملاحظة، وسيتم العمل على توفير مكان بديل	Whatsapp
لا يوجد متابعة لحالة المستفيد بعد استلامه للمساعدة	نُدرِك أهمية المتابعة، ونعمل حالياً على تطوير برنامج للزيارات اللاحقة والتقييم	Whatsapp
هل يمكنني تقديم طلب مساعدة باسم والدتي الكبيرة في السن؟	نعم، بشرط احضار كافة مستنداتها الرسمية، وسنساعدك في الإجراءات	Whatsapp
هل يمكن الجمع بين مساعدتين في نفس الوقت؟	بحسب نوع المساعدات والاحتياج، تُدرس الحالة بشكل خاص لتحديد مدى الاستحقاق	اتصال
هل يتم الإعلان عن أسماء المستفيدين او كشف هويتهم؟	لا، نحترم خصوصية جميع المستفيدين ولا يتم نشر أسماءهم او كشف هويتهم لأي سبب	Whatsapp
ازدحام شديد أثناء توزيع السلل الغذائية خلال شهر رمضان بدون تنظيم كافٍ	نأسف لما حصل، وسنراجع خطة التوزيع لضمان الانسيابية والتنظيم في المرات القادمة	Whatsapp
تم تجاهل حالتي رغم وضوح حاجتي	نعنذر عن ذلك، وسيُعاد تقييم ملفك بناءً على ملاحظتك	اتصال





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

نعتذر عن الإطالة، وسيتم تعديل الاستبيانات لتكون أسهل وأوضح	الاستبيانات التي تصلنا طويلة جداً وغير مفهومة	Whatsapp
نعم، يتم اعتبار الحالة الاجتماعية ضمن عوامل تقييم الأولوية والاحتياج	هل هناك أولوية للمطلقات أو الأامل في المساعدات؟	Whatsapp
الجمعية تستقبل المراجعين من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨ صباحاً حتى ٢ ظهراً	ما هي ساعات العمل الرسمية للجمعية؟	Whatsapp
جاري تطوير نظام متابعة الشكاوى ليكون شفافاً ويتيح تتبع كل حالة بسهولة	لا توجد آلية واضحة لتقديم الشكاوى أو معرفة نتائجها	الموقع الالكتروني
حالياً لا يوجد، ولكن يمكنك متابعة منصاتنا الرسمية للإعلان عن الوظائف الشاغرة "مع العلم انه يوجد فرص تدريبية تمهير بشكل دوري"	هل هناك فرص عمل داخل الجمعية؟	الموقع الالكتروني

