

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ٢٠٢٤م

الرد عليه	الاستفسار/المقترح/الشكوى	طريقة التواصل
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	لم أتلق الرد على طلبي بالتسجيل بالجمعية منذ أكثر من شهر	Whatsapp
نشكرك على الملاحظة، وسيتم التحقق من كشوف التوزيع مع العلم ان المساعدات يتم توزيعها بناءً على عدد افراد الاسر الاكثر اولاً ثم الاقل	التوزيع الأخير للأجهزة الطبية لم يكن منصفًا، فبعض المستفيدين لم يحصلون على حصتهم	Whatsapp
نعم، نرحب بالمتطوعين حسب الفرص المتاحة، فقط يرجى تعبئة نموذج التطوع بالموقع الإلكتروني "ايقونة التطوع"	هل يمكنني التطوع معكم؟	الموقع الإلكتروني
يمكنك التسجيل من خلال الموقع الإلكتروني أو زيارة أحد فروعنا وتقديم المستندات المطلوبة	كيف يمكنني التسجيل كمستفيد من خدمات الجمعية؟	Whatsapp
من أهم المعايير: الدخل الشهري وعدد أفراد الأسرة وحالة السكن، وتُدرس كل حالة بشكل منفرد	ما هي المعايير التي تؤهل الأسرة للحصول على مساعدة نقدية؟	اتصال
نعم، تقدم الجمعية اجهزة طبية وذات الأولوية بعد دراسة الطلبات.	هل تقدم الجمعية مساعدات طبية أو تغطي العلاج؟	Whatsapp



نعم، نقدم دورة حاسب آلي ونعلن عنها بشكل دوري عبر منصاتنا الرسمية	هل تقدم الجمعية برامج تدريب؟	Whatsapp
نعم، يُرجى تحديد الموعد مسبقًا وسيقوم الباحث الاجتماعي بزيارة لتقييم الوضع بشكل مباشر	هل يمكنني طلب زيارة ميدانية من فريق الجمعية؟	Whatsapp
فكرة رائعة، وسيتم دراسة تنفيذ يوم تفاعلي دوري يشمل الحوار والتقييم	لماذا لا يتم تخصيص يوم مفتوح للقاء المستفيدين؟	اتصال
نشكرك على الملاحظة، وسيتم العمل على توفير مكان بديل	توزيع المساعدات يتم في مكان غير مناسب ولا يراعي خصوصية النساء	Whatsapp
نُدرِك أهمية المتابعة، ونعمل حاليًا على تطوير برنامج للزيارات اللاحقة والتقييم	لا يوجد متابعة لحالة المستفيد بعد استلامه للمساعدة	Whatsapp
نعم، بشرط احضار كافة مستنداتها الرسمية، وسنساعدك في الإجراءات	هل يمكنني تقديم طلب مساعدة باسم والدتي الكبيرة في السن؟	Whatsapp
بحسب نوع المساعدات والاحتياج، تُدرس الحالة بشكل خاص لتحديد مدى الاستحقاق	هل يمكن الجمع بين مساعدتين في نفس الوقت؟	اتصال

لا، نحترم خصوصية جميع المستفيدين ولا يتم نشر أسمائهم او كشف هويتهم لأي سبب	هل يتم الإعلان عن أسماء المستفيدين او كشف هويتهم؟	Whatsapp
نعتذر عن ذلك، وسيُعاد تقييم ملفك بناءً على ملاحظتك	تم تجاهل حالتي رغم وضوح حاجتي	اتصال

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 الأرمال 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 ويتبع 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