

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ٢٠٢٤م

طريقة التواصل	الاستفسار/المقترح/الشكاوى	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





هل تقدم الجمعية مساعدات طبية أو تغطي العلاج؟	نعم، تقدم الجمعية اجهزة طبية وذات الأولوية بعد دراسة الطلبات.	Whatsapp
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 حاليًا على تطوير برنامج للزيارات اللاحقة والتقييم	Whatsapp
هل يمكنني تقديم طلب مساعدة باسم والدتي الكبيرة في السن؟	نعم، بشرط احضار كافة مستنداتنا 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 أو كشف هويتهم؟	لا، نحترم خصوصية جميع المستفيدين ولا يتم نشر أسمائهم أو كشف هويتهم لأي سبب	Whatsapp



الجمعية الخيرية بترية

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



الرقم: _____ التاريخ: _____ / _____ / ١٤٠٥ هـ المشفوعات: _____

الموضوع: _____

Whatsapp	ازدحام شديد أثناء توزيع السلال الغذائية خلال شهر رمضان بدون تنظيم كاف	نأسف لما حصل، وسراجع خطة التوزيع لضمان الانسيابية والتنظيم في المرات القادمة
اتصال	تم تجاهل حالتي رغم وضوح حاجتي	نعتذر عن ذلك، وسُعاد تقيم ملفك بناءً على ملاحظتك
Whatsapp	الاستبيانات التي تصلنا طويلة جداً وغير مفهومة	نعتذر عن الإطالة، وسيتم تعديل الاستبيانات لتكون أسهل وأوضح
Whatsapp	هل هناك أولوية للمطلقات أو الأرامل في المساعدات؟	نعم، يتم اعتبار الحالة الاجتماعية ضمن عوامل تقييم الأولوية والاحتياج
Whatsapp	ما هي ساعات العمل الرسمية للجمعية؟	الجمعية تستقبل المراجعين من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨ صباحاً حتى ٢ ظهراً
الموقع الالكتروني	لا توجد آلية واضحة لتقديم الشكاوى أو معرفة نتائجها	جاري تطوير نظام متابعة الشكاوى ليكون شفافاً و يتيح تتبع كل حالة بسهولة
الموقع الالكتروني	هل هناك فرص عمل داخل الجمعية؟	حالياً لا يوجد، ولكن يمكنك متابعة مناصتنا الرسمية للإعلان عن الوظائف الشاغرة "مع العلم انه يوجد فرص تدريبية تمهير بشكل دوري"



السلام عليكم
اختي الشهر هذا سلة العثيم
او فلوس

١٢:٤٩ م

✓✓ ١٢:٥١ م وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

✓✓ ١٢:٥١ م لا مافي سله هذا الشهر

١٢:٥٤ م طيب فين فلوس والا

✓✓ ١٢:٥٥ م نزلك كسوة الشتاء على حسابك البنكي

١:٠٩ م ايوه

✓✓ ١:١٥ م خلاص هذا الشهر كسوة الشتاء

١:٤٦ م تمام



سلام عليكم ورحمة الله وبركاته
ص ٨:٤٠

لو سمحتي يا قلبي جيتك قبل فتره وطلبت ثلاجة من
عندكم وقلتي برفع لك مدري اذا رفعتي او لا
ص ٨:٤١

انا والله ثلاجتي خربانه من فتره ومحتاجتها
ص ٨:٤١

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته
✓✓ ص ٨:٤٢

✓✓ ص ٨:٤٢ هالاسبوع يا قلبي بتواصل معك

✓✓ ص ٨:٤٢ تحتاجين اثاث او فقط أجهزة كهربائية

لا فقط اجهزة كهربائية
ص ٨:٤٣

✓✓ ص ٨:٤٣ اي حي ساكنه

حي السلام
ص ٨:٤٣

✓✓ ص ٨:٤٤ تمام بتواصل معك هاليومين

ان شاء الله الله يعطيك العافية
ص ٨:٤٤



١٠ مارس ٢٠٢٤

السلام عليكم ورحمه الله
٨:٠٧ م

حبيبتي فيه تفعيل البطاقه حقت العثيم
٨:٠٨ م

١١ مارس ٢٠٢٤

وعليكم السلام ورحمة الله
٨:٤٣ م

لا هالشهر مراح تتفعل
٨:٤٣ م

٩ مايو ٢٠٢٢

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ص ٨:١٥

لو سمحتي انا اخذ من عندكم كروت تعبئة الوايت وخلصت
تصرفون غيرها ولا لا؟ ص ٨:١٦

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته ص ٨:٥٥

الكروت متبقي فيها شهرين من غير هالشهر بعدها في حال
تفرت راح يتم التواصل معكم ص ٨:٥٥

طيب لو سمحتي انا خذت من عندكم براده وخربت
وحاولت اصلحها م صلحت ماعندكم صرف برادات؟ ص ٩:٠١

والله الى الان مافيه صرف برادات ص ٩:٠٣

طيب معليش بطاقات العثيم هالشهر نزلت؟ ص ٩:٠٤

العثيم هالشهر فيه عطل في النظام بمجرد ماتشحن
البطايق راح يتم الاعلان عها ص ٩:٠٦

الله يعطيك العافية ويرحم والدينك ص ٩:٠٦

الله يعافيك ويحفظك 🌸 ص ٩:١٠



✓✓ ٨:٤١ ص مشهد عدم استحقاق راتب تقاعد *

طيب انا قد جيته ٢:١٨ م

وقبل طلبتوه ولا يطلع فل كمبيوتر ٢:١٩ م

كيف اطلعه ؟ ٢:١٩ م

١٢ سبتمبر ٢٠٢٣

✓✓ ٨:٣٤ ص طلعتي الضمان ياقلبي التقاعد لا

ادخلي قوغل اكتبني استخراج مشهد عدم استحقاق تقاعد
بعدين اختاري اول خانه - سجلي الدخول بابشر وراح
يوصلك رمز

✓✓ ٨:٣٥ ص

بعدين ع اليمين اختاري التعاريف - مشهد عدم استحقاق
تقاعد

✓✓ ٨:٣٥ ص



لو سمحتي الرقم الي على كوبون مويه
السواني ندق عليه مايرد ولا رد مايجي

4:17 م

ياليت تشوفون وش المشكلة

4:17 م

اليوم

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

10:23 ص //

في حال ماتم الرد على إتصالاتكم أو
المُماطلة في القدوم للتعبئة، نرجو
منكم التواصل على هذا الرقم ورفع
شكواكم

10:30 ص //



ج ح خ ه ع غ ف ق ث ص ض

ة ك م ن ت ا ل ب ي س ش

ى و ر ز د ذ ط ظ ء



123



مسافة

