



تحية طيبة...

يشكر مجلس الإدارة جمعية القطيف كل الأخوة والأخوات الذين شاركوا في استطلاع الرأي المنشور في منصاتنا الاعلامية حول ما نقدمه من خدمات...

كما يأمل مجلس الادارة من بقية المستفيدين والمستفيدات المشاركة لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم، ولتقديم خدمة أفضل مقترحاتكم محل اهتمامنا وإدارة الجمعية تبذل قصارى جهدها لاستجابة أفضل لمقترحاتكم وأرائكم، ولإيصال خدماتها لجميع المستحقين، ونأمل من جميع من لديهم استفسار وبدون تردد أن يراجعوا إدارة الجمعية فأبوابها مفتوحة دائماً لكم، أو رفع شكاوهم على الموقع الإلكتروني لتقديم شكوى:

[اتصل بنا | جمعية القطيف الخيرية\(qatifcharity.org.sa\)](http://qatifcharity.org.sa)

علماً بأن مجلس الإدارة أقر قسم خدمة المستفيدين، وهو للاهتمام بحاجات المستفيدين ولخدمتهم بشكل أفضل وأسرع وللإستماع لحاجتهم الطارئة حيث يأمل مجلس الإدارة من هذا القسم يقوم بما يلزم وتوجيه المستفيدين للجهة المعنية بقضاء حاجتهم على وجه السرعة وضمان خدمتهم.

م	التغذية الراجعة	الجهة	الرد
1	اقترح ان يتم صرف إعانة الجمعية للمستفيدين شهرياً وكذلك بطاقة اسواق المنتره شهرياً وزيادة المبلغ المودع فيها حيث أننا بحاجة لذلك ولكم جزيل الشكر والعرفان.	مستفيد	نقدراقتراحك بخصوص صرف الإعانة شهرياً وزيادة المبلغ المودع في بطاقة أسواق المنتره. ومع ذلك، نود أن نوضح أننا ملتزمون بالأنظمة واللوائح التي تحكم عمل الجمعية، مما قد يؤثر على قدرتنا على تعديل المساعدات المقدمة. سنقوم بمراجعة اقتراحك بعناية، ونشكر لك تواصلك وملاحظاتك القيمة.
2	إلغاء الكوبونات وبطاقة إهداء	مستفيد	شكراً لك على مشاركتك لهذا الاقتراح. نقدرا ملاحظتك بشأن إلغاء الكوبونات وبطاقة الإهداء. سنقوم بمراجعة هذا الاقتراح وفهم تأثيره على المستفيدين. هدفنا هو تقديم أفضل الخدمات الممكنة، وسنأخذ آرائكم بعين الاعتبار أثناء عملية اتخاذ القرارات. شكراً لك على تواصلك وثقتك في الجمعية.
3	المتابعة مع المستفيدين بشكل مستمر مستوى تحسين الخدمة أفضل لمواد غذائية	مستفيد	نو افقك الرأي بأن التواصل الفعال يساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة. سنعمل على تعزيز آلية المتابعة لضمان تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، وخاصة فيما يتعلق بتوفير المواد الغذائية. نقدرك اهتمامك ورأيك، ونسعى جاهدين لتحسين خدماتنا باستمرار.
4	السمي والبحث الجاد للحصول على وظيفة تعين المرأة في تحمل مسؤولياتها	مستفيد	شكراً لك على طرح هذا الاقتراح المهم. نحن نؤمن بأهمية تمكين المرأة ودعمها في الحصول على فرص عمل تساعد في تحمل مسؤولياتها. سنعمل على تعزيز الجهود والبحث عن شراكات مع جهات توفر فرص العمل المناسبة للنساء. نقدرك اهتمامك ودعمك، ونسعى جاهدين لتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمع.
5	اتمنى التقليل من طلبات تجديد البيانات والتعاون عند عدم تواجد بعض البيانات لظروف خارجة عن طاقتنا	مستفيد	سنأخذ اقتراحك بعين الاعتبار ونعمل على تحسين الإجراءات لتكون أكثر مرونة وتعاوناً مع المستفيدين، خاصة عند عدم توفر بعض البيانات. نقدرك تواصلك ونشكر لك على تفهمك ودعمك المستمر.





6	عندي طلب بخصوص مبلغ الإيجار اتمنى يرسلوه للمستفيدة علشان منصة الإيجار ما تستقبله لازم المبلغ كامل ومن خلاله إذا جمعوا المبلغ ترسله للمنصة يعني إذا اكتمل	مستفيد	نبحث عن سبل لتحسين عملية صرف المساعدات المتعلقة بالإيجار لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل. نقدر لك اهتمامك وحرصك على تحسين النظام، وسنعمل على تحقيق ذلك.
7	توفير سيارات للأيتام ولو أقساط	مستفيد	شكراً لك على طرح هذا الاقتراح المهم. حسب الأنظمة واللوائح لا يمكن توفير سيارات
8	المساعدة الشهرية قليلة لا تكفي وعندما أطلب جهاز إلكتروني يطول دراسة الموضوع	مستفيد	تم النظر في طلبكم بشأن المساعدة ودراسة الطلب يمشي بحسب الإجراءات النظامية المتبعة .
9	عدم وجود وصف وظيفي ومهام محددة	موظف	نظراً للدراسة التي أعدها الأساتذة الاستشاريين والتي شملت تحديث للأوصاف الوظيفية للوظائف واعتمادها سيتم بعد اعتمادها تزويدكم بالتحديث للأوصاف الوظيفية.
10	لا يوجد سياسات واضحة للموظف وان كانت موجودة لا يتم تزويد الموظف بها وشرحها له	موظف	السياسات منشورة على الموقع وقبل النشر أولاً بأول في لقاءات الموظفين يتم اطلاعكم عليها ، نأمل مراجعة الموقع والمتابعة والحرص على حضور اللقاءات التعريفية بالأنظمة .
11	توضيح المسمى الوظيفي والسلم الوظيفي المتبع داخل الجمعية	موظف	المسمى الوظيفي واضح منذ توقيع العقد الوظيفي والسلم الوظيفي تستطيع التوجه للجهة المختصة لمعرفة التفاصيل له والتحديثات .
12	إعطاء دورات تطويريه مستمرة عمل دورات باستمرار للموظفين زيادة فرص التدريب والتطوير للموظفين مما يعكس تحسين في اداء العمل	موظف	تقوم الجمعية بشكل دوري في توفير دورات تطويرية في جميع المجالات وبشكل حضوري وعن بعد والرفض يأتي من قبل الموظف فنأمل الحرص على الاستجابة والمتابعة في حين ارسال لك الدورات التطويرية من قبل الإدارة .
13	فرص المعاهدات والتهنئة بالمناسبات فرصة لتفعيل تواصل الموظفين وتحسين العلاقات	موظف	تعمل الإدارة على النظر في المقترح وعلى التطوير في التواصل الفعال بشكل أقوى وأكبر.
14	توفير صناديق تبرعات مقللة وتسلم شخصياً وبأرقام تسلسلية وتسلم إلى الراغبين بتعهد مسؤولية طالب الصندوق النظامية بإرجاعها وتسليمها الى لجنة مختصة في الجمعية لفتحها وجردها ما فيها	متبرع	حسب الأنظمة من المركز الوطني في استلام النقد ، تم نشر سياسة التبرع الصادرة من المركز وتم إعلام جميع المتبرعين بالسياسة والأنظمة المحدثة فنأمل المتابعة والاطلاع .
15	إطلاع المجتمع والداعمين على البرامج الجديدة والمستحدثة	متبرع	تم اطلاع الجميع بإرسال رسائل نصية تحوي على البرامج والسياسات المحدثة .
16	لا يوجد متابعة لتجديد عضوية الجمعية بحيث عندما تنتهي العضوية لا تحد يذكر ، شكراً وجزاكم الله خيراً	متبرع	جاري العمل على آلية للمتابعة وسيتم إجراءات التنفيذ وإعلامكم .
17	زيادة وعي المجتمع بأهداف الجمعية ومساهمتها الاجتماعية	متبرع	جاري العمل على جميع مواقع التواصل الاجتماعي وعمل اللقاءات في جلسات الفيديو انية المفتوحة لإدارة الجمعية مع المجتمع والتعريف بالجمعية وعملها واستقبال جميع المقترحات والملاحظات من الجميع .
18	يكون فيه برنامج (تطبيق) الى الجمعية يسهل عملية التبرع بشكل أكثر خصوصاً لكبار السن	متبرع	يوجد تطبيق للجمعية وتم نشر آلية التبرع والتسويق للتطبيق وطرق التبرع الإلكترونية .

رئيس مجلس الإدارة

أسامة عبدالجليل الزاير

