



جمعية التنمية الأهلية بالنقيع
Association For Civil Development in Alnaqea

سجل المقترحات و الاستفسارات و الشكاوي

و آلية التعامل معها لعام 2024م

الهدف من آلية التفاعل مع الشكاوى و المقترحات

تهدف هذه الآلية إلى:

1. تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين بكل شفافية ووضوح.
2. الاستفادة من اقتراحات و افكار المستفيدين من اجل التحسين و البناء و التطوير على مستوى البرامج و الانشطة المقدمة من قبل الجمعية

طرق تقديم الاقتراحات و الشكاوى

يكون تقديم الشكوى أو الاقتراحات من خلال:

Tanmeahs.sa	الموقع الالكتروني
naqeea-tanmiah@hotmail.com	البريد الالكتروني
0506466145	رقم جوال الجمعية
@NaqeeAl	حسابات التواصل الاجتماعي

إجراءات التعامل مع الطلبات

- 1- متابعة ما يصل من شكاوي و مقترحات عبر الموقع و البريد و مواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- عرض الشكاوي و الاقتراحات على المدير التنفيذي.
- 3- يتم إرسال الشكاوي و الاقتراحات بعد شرحها من المدير التنفيذي الى الادارة المعنية.
- 4- يتم متابعة الرد على الشكوى او المقترح او الثناء مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
- 5- في حال كانت الشكاوى متعلقة بأي عضو من اعضاء الجمعية يفتح تحقيق لمناقشة الموضوع بخصوصه و اتخاذ الاجراء اللازم.
- 6- سيتم معاملة الشكاوى و المقترحات بكل جدية و شفافية و حيادية.

سجل الاستفسارات و المقترحات و معالجتها

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
سارة متلع محمد القحطاني	أنا عندي اقتراح ليه ما تخلوا يعني الجمعية دوامها مثلا من ٩:٠٠ صباحا إلى الواحدة مساء ومن الخامسة مساء إلى التاسعة مساء إلى ما تخلوها ومن أفضل أنا اشوف	يتم الحضور من الساعة الثامنة صباحا الى الساعة الثانية مساء	لم ينفذ	تغيير موعد الدوام
رفيعة محمد ناصر	اول شيء الجمعية لا تملك مكان مخصص للاجتماعات مثلا لمن اجي الجمعية ادخل بس عشان استفسر او اخذ الدورة وأخرج، ما فيها اي مكان للانتظار ولا للجلوس، فهذه نقطة مهمة اتمنى ان تأخذوها في الاعتبار	يتم تجهيز قاعات الاجتماعات والانتظار	جاري العمل عليها	توفير قاعات للاجتماعات والانتظار
شموخ سعد	أتمنى من الجمعية تسوي دورات القدرات العامة لطلاب الثانوية	تم إعداد دورة القدرات العامة	نفذ	إعداد دورة القدرات العامة

نورة مناحي عبدالله	يأليت يتم توفير برامج وأنشطة باستمرار	تم إعداد برامج وأنشطة متنوعة	جاري العمل عليها	إعداد برامج وأنشطة
عائشة عبدالله المنيعي	الرجاء توفير نادي رياضي للحي	تم توفير النادي الري الرياضي	نفذ	توفير نادي رياضي
مريم عبدالرحمن محمد	أتمنى يكون فيه دعم للأسر المنتجة	تم دعم الاسر المنتجة	نفذ	دعم للأسر المنتجة
هند فهد مناحي	أتمنى توفرن أجهزة تدرب للحاسب الالي	تم توفير أجهزة الحاسب الالي	نفذ	أجهزة تدرب للحاسب الالي
نجوى عون الهاجري	الرجاء منكم عمل الاحتفالات باليوم الوطني	تم إعداد احتفال اليوم الوطني	نفذ	احتفالات باليوم الوطني

