



سجل الشكاوى والاقتراحات الواردة لجمعية التنمية الأهلية بثادق

الرقم	اقتراح أو الشكاوى	الحل	الجهة المسؤولة عن الحل	تاريخ الإغلاق
١	ضعف التواصل مع المتبرعين بعد التبرع	إرسال رسائل شكر إلكترونية وتقارير دورية للمتبرعين	إدارة تنمية الموارد المالية	٢٠٢٤/٢/١٥
٢	صعوبة الوصول إلى مقر الجمعية (محدودية وسائل النقل)	توفير وسائل بديلة للتواصل (منصة إلكترونية - رقم واتساب رسمي)	الإدارة التنفيذية + مسؤول تقنية المعلومات	٢٠٢٤/٣/٦
٣	تأخر الرد على الاتصالات أو الاستفسارات	تخصيص موظف لاستقبال الشكاوى وتحديد وقت استجابة أقصى (٤٨ ساعة)	الإدارة التنفيذية	٢٠٢٤/٤/٢٠
٤	مقترح بزيادة الدورات التدريبية للأسر المستفيدة	زيادة عدد الدورات	البرامج والأنشطة	٢٠٢٤/١١/٨
٥	ضعف الأنشطة الموجهة للشباب/النساء	إطلاق برامج خاصة بالفئات المستهدفة بعد دراسة الاحتياج	البرامج والأنشطة	٢٠٢٤/١١/١٨
٦	شكاوى من ضعف قنوات التبرع الإلكترونية	تفعيل المتجر وزيادة التسويق	إدارة تنمية الموارد المالية	٢٠٢٥/٣/١٢
٧	شكاوى من ازدحام عند توزيع جوائز الأربعين النووية	تنظيم مواعيد الاستلام على دفعات	فريق التوزيع	٢٠٢٤/١٠/١٣
٨	عدم وجود أماكن مناسبة لذوي الإعاقة في مقر الجمعية	تهيئة المقر بداخل ومرافق مخصصة	الإدارة التنفيذية	٢٠٢٤/١١/١٢
٩	اقتراح بعمل شراكات مع المدارس لدعم الطلاب المحتاجين	التواصل مع إدارات التعليم لعقد شراكات	الإدارة التنفيذية	٢٠٢٥/٩/٢٢
١٠	شكاوى من بعض الأسر حول صعوبة تعبئة استمارات الاستفادة	تبسيط الاستمارات وتوفير خدمة المساعدة في التعبئة	البحث الاجتماعي	٢٠٢٤/١٢/١٦
١١	مقترح بإدخال التقنية في توزيع الخدمات	اعتماد نماذج الكترونية للتسجيل	الإدارة التنفيذية	٢٠٢٥/٦/٣
١٢	شكاوى من ضعف التواصل الإعلامي للجمعية	تفعيل حسابات التواصل الاجتماعي ونشر أخبار دوري	مسؤول الإعلام	٢٠٢٥/٠٣/٢