



الرقم: ٢٢/١٧٠ التاريخ: ٢٠٢٢/٠٩/١٦ الموضوع: الاطلاع على سجل استفسارات واقتراحات وشكاوى المستفيدات المرفقات: (١)

سعادة الأستاذ/ عبدالإله بن سعد الصالح

وفقه الله

المدير التنفيذي للجمعية

وبعد..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تجدون برفقه سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى المباشرة أو الواردة على رقم الجوال الخاص باستقبال المستفيدات وقنوات التواصل الاجتماع والموقع الالكتروني للاطلاع عليها.

مديرة القسم النسائي

أ/ عبير بنت فهد المزيبي



سجل الاستفسارات والمقترحات أو الشكاوى التي تم أو يتم معالجتها

سجل الاستفسارات أو المقترحات أو الشكاوى التي تم أو يتم معالجتها

م	الاستفسار/الشكاوى/المقترح	الجهة المسؤولة	التدخل/الإجراء
١	شكاوى مستفيدة في عدم رغبتها بالمتابعة مع المحامي لوجود ملاحظات سلوكية عليه.	إدارة البرامج والمشاريع	التواصل مع المستفيدة والتحقق من المشكلة وكتابة تقرير عنها وتحويله للمسؤول لاتخاذ الاجراءات اللازمة.
٢	شكاوى من مستفيدات خدمات التأمين الطبي.		التواصل مع منصة كنف المسؤولة عن التأمين الطبي وتزويدهم ببيانات المستفيدات والمشكلات اللاتي تواجههن والعمل على حلها.
٣	استفسار مستفيدة عن طريقة معرفة تأهيلها في سكني وكيف الحصول على سكن للمطلقات		تقديم خدمة ساعي معك للمستفيدة من قبل الباحثات والممثل في استخراج مشهد التأهيل بمنصة الإسكان التنموي وتسجيلها في الجمعية.
٤	شكاوى من مستفيدات الإسكان التنموي في وجود بعض المشكلات المتعلقة في الصيانة.		التواصل مع المستفيدات وتدوين مشكلاتهم ورفعها للجهة المسؤولة لاتخاذ الاجراءات اللازمة.
٥	استفسار مستفيدة عن التشابه بين برنامجي بوجوه وبوصلة		التواصل مع الجهة التدريبية المنفذة للمشروع وحثهم على أهمية عقد لقاء تعريفى ببرنامج بوجوه ضمن مسار التدريب الأول وعدم الاكتفاء بالنشرات الإرشادية.
٦	استفسار من مستفيدة عن إمكانية إعادة الشرح التوضيحي لاعداد دراسة جدوى في برنامج منتجة		تضمين المقترح ضمن الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٤ م بالتعاون مع إدارة البرامج والمشاريع
٧	استفسار عن تقديم الخدمات لفئة الصم من المستفيدات		التواصل مع الجهة التدريبية المنفذة للمشروع وتوجيه المديرية الى إعطاء فرصة أخرى من الاستشارات لمقابلة المستفيدة وتقديم المعلومات التي تحتاجها لإنهاء التمرين المطلوب في التدريب.
٨	استفسار من مستفيدة حول إمكانية تأجيل فصل دراسي في اكااديمية الفيصل بسبب ظروف عائلية		التنسيق مع إدارة البرامج والمشاريع في ذلك.
٩	اقترح تقديم دورات وورش عمل لأبناء الأرمال والمطلقات	الإرشاد والإصلاح	الرد عليهم بتوفير لغة الإشارة لدى مديرة البرامج بالإضافة الى إمكانية التواصل مع الجمعية السعودية لمرجعي لغة الإشارة في حال الاحتياج لذلك.
١٠	اقترح عدد من المستفيدات في التنوع في تقديم البرامج التوعوية والتدريبية بين الحضوري وعن بعد	الأسري	التواصل مع الاكاديمية ومناقشة وضع المستفيدة ورفع تقرير الى اللجنة في الجمعية لاتخاذ الاجراء المناسب وفق لذلك.
١٢	شكاوى إدارة البرامج والمشاريع من انسحاب الملتحقات ببرامج التمكين	البحوث والدراسات الاجتماعية	تصميم لائحة وآلية وفق معايير علمية ومهنية تتبع خلال عملية الترشيح وأبرز تلك الضوابط (مقر السكن - الحالة الاجتماعية) - العمر - التخصص - الخبرات السابقة - السلامة النفسية)، وعدم الاعتماد على آليات الفرز المكتبي فقط.
١٣	شكاوى الملتحقات ببرامج التمكين بصعوبة الدبلومات الدراسية		وضع أهداف واضحة ومحدد للبرامج المطروحة تناسب وتوائم الفئة المستهدفة.
