



جمعية سنابل المدينة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم (٢٠٠١)

SA 7380000416608015255225
SA 5415000999133580110004
SA 1910000033700000658706
SA 5505000068203196237000

التغذية الراجعة

التغذية الراجعة والشكاوى المقدمة هي المحرك الأساسي لأنشطة التحسين المستمر والذي سيمكّن خدماتنا من تلبية احتياجات مستفيدي الجمعية.

بضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة من خلال توفير المعلومات والإرشاد لكل المستفيدين للاعتراف بالتغذية الراجعة والشكاوى وتسجيلها.

بالتعامل مع جميع الشكاوى بطريقة عادلة وسريعة وسرية، وعادة خلال عشرة (١٠) أيام عمل من استلام الشكوى. وإذا تطلب التعامل مع الشكوى وقتاً أطول، فيجب إبقاء المستفيدين على علم بذلك.

بوضع أهداف قابلة للقياس بخصوص الشكاوى والتغذية الراجعة وذلك لضمان إدارة فعالة للشكاوى والتغذية الراجعة ولتعزيز التحسين المستمر.

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
علي فاديقا	طلب مساعدتي لتحقيق حلمي الذي أحلم به دين (أموال شخص) عندما حصلت على المنحة الدراسية فأخذت أموال شخص كي أكون حاضرا- في هذه المدينة الطيبة- في الجامعة، لقد دفعت النصف والبقاء نصف ولا حول لي ولا قوة إلا بالله ثم بكم فأمل من مساعدتكم الوقوف بجاني لقبول هذا الطلب.	لا تنطبق عليه شروط الجمعية	تم الاعتذار منه	
عبدالله محمد الرشيد	كل شهر اجي استلم استحقاقي من جمعية سنابل المدينة واليوم لما ذهبت الى الجمعية تفاجأت من الموظف ان اسمي محذوف من الجمعية وانا استحق الصرف لما اعول عليه من اولاد وبنات واجار بيت وكهرباء وغلاء المعيشة لماذا تم حذف اسمي!!!	تم التواصل مع المستفيد حيث تبين أنه تم ايقافه مؤقتا حتي يستكمل المستندات الناقصة	تم اعــادة المستفيد وهو منتظم في الصرف شهرياً	



جمعية سنابل المدينة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم (٢٠٠١)

SA 7380000416608015255225
SA 5415000999133580110004
SA 1910000033700000658706
SA 5505000068203196237000

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
ايمن احمد صابر	انا اسمي ايمن ٢٥ سنه من اسكندرية مصر عندي احلام كثير ونفسي انجح جدا وافرح اهلي وابني واساعد غيري بحب مساعده الناس في الشارع بس مرت بظروف صعبه من ٢٠١٥ دمرتني نفسيا بس الحمد لله بحاول افوق نفسي اي حد يساعدني الاقي نفسي اشتغل حاجه بحبها تايه بس جوايا امل في ربنا ودا رقمي ٠١٢٧٥٥٧٨٠٩١	يتضح من رقم التواصل المذكور في الشكوى أنها تعيظ في مصر	تم اقفال الشكوى الاختصاص	
سلمى شفيق محمد	سجلت جميع معلوماتي ومحدد اتصل ولا كلمني	تم الاتصال عليها عدة مرات ولا تجيب	تم اقفال الشكوى	
أمل سعود المطيري	انا اخصائية اجتماعية في مستشفى أبحث عن خدمات للمرضى المحتاجين المقيمين الذين لا يملكون المال ولا العمل بسبب عجز المريض ويعيشون وحيدون في منازل شعبيه	تم التواصل معها	تم تزويدها بالمعلومات عن الجمعيات	تم الاقتراح بأن يتم تنفيذ كل حالة والتواصل مع الجمعية المتخصصة
أصالة إبراهيم العقيلي	نحن جمعية سفراء السلام لخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة أرجو إفادتنا في كيفية انضمام الجمعية للموقع	تم التواصل معها	أفادت بأنها تركت جمعية سفراء السلام الآن وليس لها علاقة بالجمعية	



جمعية سنابل المدينة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم (٢٠٠١)

SA 7380000416608015255225
SA 5415000999133580110004
SA 1910000033700000658706
SA 5505000068203196237000

اسم مقدم الشكوى	نوع الشكوى واسبابها	الحلول	الإجراءات المتخذة	المقترحات
أحمد اليماني	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. أُسأل الله لكم العون والتوفيق والتسديد وأن يجزيكم خيرا على جهودكم الخيرة المباركة التي تمثل امتدادا لرجل البر والإحسان والذك رحمه الله لاحظت من خلال الموقع أن التبرع يكون بالحضور لمقر الجمعية كما أن الحسابات البنكية غير موضح فيها الحساب الخاص بالزكاة فأحببت التواصل معكم بهذا الخصوص ولكم أطيب التحايا والتقدير.	تم التواصل معه	تم افادته بأنه يوجد حساب مخصص للزكاة في مصرف الراجحي	