

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالمعابدة



سجل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات وآلية التعامل معها



(الهدف من آلية التفاعل مع الشكاوى والاقتراحات)

تهدف هذه الآلية إلى :

- 1- تنظيم عملية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين بكل عدالة وشفافية.
- 2- الاستفادة من اقتراحات وأفكار المستفيدين من أجل التحسين والبناء والتطوير على مستوى البرامج والأنشطة المقدمة من قبل الجمعية .

(طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى)

يكون تقديم الشكاوى أو الاقتراحات من خلال :

1- الموقع الإلكتروني : <https://web.dcm.org.sa>

2- البريد الإلكتروني : info@dcm.org.sa

3- رقم جوال الجمعية الرئيسي: ٠٥٥١٠٦٠٧٠١

(إجراءات التعامل مع الطلبات)

- 1- متابعة البريد الإلكتروني للجمعية للاطلاع على قائمة الشكاوى والاقتراحات .
- 2- عرض الشكاوى والاقتراحات على المدير التنفيذي .
- 3- ترسل الاقتراحات والشكاوى بعد شرحها من المدير التنفيذي الى الادارة المعنية .
- 4- يتم متابعة الرد على الشكاوى او المقترح او الثناء مع الجهة المعنية خلال الفترة المتوقعة للإجابة.
- 5- في حال كانت الشكاوى متعلقة بأي عضو من أعضاء الجمعية يُفتح تحقيق لمناقشة الموضوع بخصوصه واتخاذ الإجراء اللازم .
- 6- سيتم معاملة الشكاوى والمقترحات بكل جدية وشفافية وحيادية.



سجل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات ومعالجتها

وسيلة التواصل	الرد	نوعه	السؤال
موقع الجمعية	شكرا لتواصلك معنا .. نسأل الله لها الهداية وتواصل على رقم الجمعية تحويلة رقم ١٠٣ قسم الدعوة .	استفسار	لدي عاملة كينية وارجو من الله هدايتها
موقع الجمعية	شكرا لتواصلكم معنا ... أرقام حسابات الجمعية موجودة في موقع الجمعية التالي (web.dcm.org.sa) .	استفسار	السلام عليكم ورحمة الله وبركاته هل حسابكم لدي مصرف الراجحي حسب البرامج متال الدعوة وش رقم الحساب جزاكم الله خير
موقع الجمعية	شكرا لتواصلكم معنا .. الجمعية مختصة بالبرامج الدعوية فقط .	استفسار	اخواننا في كينيا بحاجة لدعم ومساعدته مساجد في مناطقه معزولة وقرى بعيدة لا تحتوي على كهرباء هل لديكم برامج توصل لها دعم ترميم مساجد لهم ومصليات النساء ؟
موقع الجمعية	شكرا لتواصلكم معنا ... تم استلام تبرعكم كتب الله أجركم .	استفسار	انا حولت ١٠٠ لشراء مصحف وتوزيعه ولكن المتجر معلق عند رفع صورة التحويل ، التحويل باسم انوار عايد الحربي
موقع الجمعية	شكرا لتواصلكم معنا ... نأمل منكم التواصل مع رقم الجوال الخاص بالجمعية التالي (٠٥٥١٠٦٠٧٠١) لإرسال البطاقة لكم .	استفسار	استفسار . قبل دقائق قمت بالتبرع بمبلغ ٥٠ ريال للوقف وكنت أرغب في إهداءه لإحدى الصديقات عن والديها باسمها ولكن لم يظهر اي خيار الإهداء أو كتابة بطاقة وتم الدفع كيف اي الحصول على بطاقة إهداء عن والدي أختنا (أم حذيفة)
واتس أب	شكرا لتواصلكم معنا ... نعم يمكنكم التبرع بأي مبلغ . كتب الله أجركم .	استفسار	أرغب بالتبرع بمبلغ أقل من ٢٠ ريال هل من الممكن ؟
واتس أب	شكرا لتواصلكم معنا .. تم تسجيل المبلغ ١١٨ ريال لمشروع بادر ٩ .. نشكر لكم تبرعكم وبارك ه لك في أهللك ومالك.	استفسار	تم التبرع بسهمين لمشروع بادر ٩



