

## سجل الشكاوى و المقترحات

م	الشكوى	ماذا تم	المقترحات	توصيات
١	طلب المستفيدين لروابط الزوم و روابط التحضير لبرامج التأهيل بشكل متكرر	يتم الاعتذار وارسال الرابط لهم	برمجة او تحديث البرنامج المخصص لأرسال الروابط للمستفيدين	
٢	لاحظنا بعض المستفيدين يتم حضورهم لبرامج التأهيل اكثر من مره بنفس رقم الجوال لآكن بأسماء مختلفة	يتم الاعتذار وارسال الرابط لهم	وضح امان لحضور البرنامج بعدم التكرار	
٣	ان يكون هناك اخصائية نسائية لان بعض الأطراف نساء ولا يقبل بالتواصل مع رجال	تم استقطاب اخصائية في المركز	-	
٤	اتصال بالهاتف بدون نت لأنه الصوت ينقطع	لا يمكن لأنه بعض الجلسات تعقد عن بعد	-	
٥	عدم اتصال المستشار بالمستفيد	يتم الاعتذار وارسال رساله للمستشار لتوضيح سبب عدم الاتصال	ارسال تذكير او اتصال لتذكير المستشار او يتم ابلاغنا قبل الموعد بعدم الاتصال مع السبب لكي يتم الاعتذار من المستفيدين	
٦	التأخر بالاتصال من قبل المستشار	يتم الاعتذار والتواصل مع المستشار لكي يتصل بالمستفيد	ارسال تذكير او اتصال لتذكير المستشار بالموعد وانقطاع الاتصال بعد الوقت المحدد للاتصال	
٧	شكراً لكم وجزاكم الله خيراً على جهودكم وعلى الخدمة التي تساعد في استقرار الاسر شكراً وئام	-	-	
٨	التأخير في استلام الشيك لي ٤ شهور او ٣ شهور	طلبك تحت الاجراء سيتم التواصل معك	تسليم كل شهر دفعه ولو ١٥ مستفيد لكي لا تحدث شكاوى التأخير	
٩	الله يعطيكم العافية ويفرج همكم مثل ما فرجتوا همي	-	-	
١٠	برنامج مهم ومدرب متمكن وجهود تشكر	-	وضع لافتة توضح مكان اللقاء من الخارج	

	وضع رقم للمنسق في اعلان اللقاء للتواصل معه عند وجود أي استفسار	-	حفاوة الاستقبال والترحيب ولباقة التواصل من قبل المنسقين	١١
--	---	---	--	----