

الخطاب الرسمي الصادر من مجلس الإدارة فيما يخص استطلاعات الرأي الموجهة للمستفيدين من خدمات الجمعية بنهاية العام المالي ٢٠٢٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يتقدم مجلس إدارة جمعية المراح الخيرية للخدمات الاجتماعية بوافر الشكر والامتنان لكل من شارك في
استبيانات الجمعية للعام المالي ٢٠٢٤م

جمعية المراح الخيرية للخدمات الاجتماعية وعلى مدار العام تقدم جميع الخدمات الاجتماعية للمستفيدين
المستهدفين كما انها تسعى من خلال استبيانات استطلاعات الرأي الى قياس رضا المستفيدين و رصد الشكاوى
والمخالفات ان وجدت ومعالجتها كما نسعى دوما لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من خلال رصد
الملاحظات التي ترد للجمعية من خلال موقع الجمعية في نافذة استقبال الشكاوى والمقترحات
https://www.marahcharity.sa/about/ و من خلال روابط قياس مستوى الرضا الذي تقوم وحدة
قياس الأثر بالجمعية بإرسالها للمستفيدين من فترة وأخرى

<https://docs.google.com/forms/d/1o0yUa7J94L0wmiYTVIap3irtpoIBWnBTldRDEoLZN6Y/edit>

ومن منطلق المسؤولية الإدارية والنظامية وبحسب اللوائح والأنظمة الداخلية والمعتمدة نقوم بتوضيح بعض
النقاط الواردة في الاستفسارات والشكاوى:

١- فيما يتعلق برفض بعض طلبات المساعدات التي ترد للجنة الاجتماعية فإن العاملين بالجمعية يستلمون
طلبات المساعدات بجميع اصنافها ومن خلال عمليات البحث الاجتماعي التي يقوم بها الباحث الاجتماعي
وبالرجوع الى لائحة الاستفادة من خدمات الجمعية يتم اتخاذ القرار المناسب المتعلق باستحقاق الاستفادة
من عدمها وتخضع هذه الإجراءات للمراجعة والتدقيق الداخلي من قبل الإدارة التنفيذية وذلك لضمان اتخاذ
الإجراءات اللازمة.

٢- أوقات دوام الجمعية: فإن الأوقات الرسمية لدوام الموظفين هي من الساعة الثامنة صباحا حتى الثانية ظهرا
ومن الساعة الرابعة مساء الى الساعة العاشرة، وإدارة الجمعية متاحة للتواصل معها على مدار اليوم في حال
وجود حالة طارئة تستدعي تقديم المساعدات العاجلة من خلال التواصل مع المسؤول التنفيذي الموضحة
بياناته في موقع الجمعية

<https://www.marahcharity.sa/pages/%D9%85%D9%86%D8%B3%D9%88%D8%A8%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9-/>



يود مجلس الإدارة ان يؤكد ان جمعية المراح الخيرية للخدمات الاجتماعية وبجميع منسوبيها تسعى دائما لتطوير أداء

العاملين والمنتسبين من خلال الدورات التخصصية في شتى المجالات كما ان أبواب جميع المسؤولين مفتوحة للجميع لاستقبال المقترحات والشكاوى والانتقادات والعمل على معالجتها بشكل مباشر بما يتواءم مع اللوائح والانظمة وما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.

رئيس مجلس الإدارة

م. المور

جبر بن علي العوده

