



## استفسارات المستفيدين لعام ٢٠٢١

م	نوع الإعاقة	الاستفسار والصعوبة التي تواجهه المستفيد	الجهة المسؤولة عن حل هذه المشكلة	الحل المقترح
1	كف بصر	ضعف النظر وصعوبات التنقل	وزارة الصحة احتاج علاج خارج المملكة	التحويل لمستشفى خاص او حكومي عن طريق مركز صحي والاطلاع على التقارير في حال كانت الحالة قابله للعلاج السعي في علاجها داخل او خارج المملكة
2	متلازمة داون	يحتاج تعلم النطق والتخاطب وكذلك يحتاج للالتحاق بمراكز خاصة لتعليم	التاهيل الشامل	التوجه للتأهيل الشامل وطلب الالتحاق بمراكز الرعاية النهارية
3	نفسية وبصريه	حين مراجعتي للدوائر الحكوميه أجد صعوبات وليس هناك من يقدر وحين الشراء لأي غرض المفروض يكون هناك مرعاه ولو بنسبه بسيطه	البنوك والجوازات وبعض مراكز الشرطه	عمل بوسطات توعية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وحث المستفيد الحصول على بطاقة الإعاقة لاستحقاق الشخص ذوي الإعاقة الأولوية في بعض الخدمات
4	اعاقه حركيه	اجد صعوبة في موضوع سكني	اعالي جده	توجيه المستفيد للمتابع مع وزارة الإسكان
5	توحد وفرط حركه مع تشتت انتباه	اواجه صعوبه في اكل الحميه الخاص بالطفل نظرا لارتفاع اسعارها	المراكز التجاريه	التواصل مع الشركات المصنعة للمواد الغذائية الخاصة بذوي الإعاقة وعمل اتفاقية للحصول على خصم
6	حركي	صعوبه دخول الكرسي المتحرك للمكان المطلوب	اعتقد البلديه او اداره المنشأة نفسها	عمل بوسطات عن تسهيلات الوصول ونشر أهمية تفعيل تسهيلات الوصول للمجتمع
7	جسديه وعقلية	عدم تسجيل في الاسكان	الاسكان	توجيه المستفيد للمتابع مع وزارة الإسكان
8	سمعي صم	عدم التعاون الفاتورة مرتفعة	الاتصالات السعوديه	يوجد خصم في شركة الاتصال للأشخاص ذوي الإعاقة بمقدار ٥٠% يتطلب التواصل مع الشركة والاستفسار عن الية الحصول على الخصم
9	شلل رباعي ضمور ف المخ منذو الولاده	من يحمله ويساعدني بحمله من مكان إلى آخر	التاهيل الشامل	توجيه المستفيد بإصدار تأشيرة مجانية من التاهيل الشامل او توفير معدات خاصة لحمل المستفيد



م	نوع الإعاقة	الاستفسار والصعوبة التي تواجهه المستفيد	الجهة المسؤولة عن حل هذه المشكلة	الحل المقترح
10	شبه شلل	لديه سياره متهالكة ويحتاج ان يستقدم سائق وليس بالامكان ان يشتري سياره ولا يوجد من يخرجه لها	التأهيل الشامل	رفع طلب للتأهيل الشامل
11	بطي فهم جدا	فهم بطي	مستشفى الجامعه الملك عبد العزيز	حث المستفيد على الالتحاق بمراكز ودورات تدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة
12	بناتي عندهم اعاقه سمع ونطق وولدي تخلف عقلي	عدم الدعم المادي وعدم توظيفهم رغم انهم ثانوي ودبلوم محاسبه	كل الجهات الحكوميه والخاصة	تزويدنا بالسيرة الذاتية والتقديم على الشركات والمؤسسات للحصول على وظيفة والتقديم على الضمان الاجتماعي والتأهيل الشامل
13	بصريه ونفسيه	لايوجد تحويل من المستوصف اللي مستشفى العيون لكي يثبت الملف	مستشفى العيون بجده	التوجه لطوارئ مستشفى العيون وتنشيط الملف
14	سمعيه	تسجيل في زراعة القوقعة رغم تسجيلي سابقا في الانتظار ولم ياتي دوري	قسم زراعت القوقعة في مستشفى الملك فهد	المتابعة مع المستشفى
15	اعاقه تخلف عقلي وسنها ٢٦ وصعوبه في التعامل الامر لله	سكن من وزارة الاسكان احتياجات مادية ومعنوية وصحيه وتخفيضات في اي مكان	مثل وزارة الاسكان وزارة الصحة وسياره التوصيل من اي جهه	المتابعة مع وزارة الإسكان والتأهيل الشامل والحصول على بطاقة الجمعية
16	بصري كفيف	توفير اجار منزل وراتب السواق ومصروف الاسره بنتين وأم وأنا	لايوجد	مساعدة الحالة في حال توفر دعم ايجارات
17	بصريه	وظيفة وعدم تقبل اعاقتي	محد متقبل من الشركات توظيفي مافي جهه معينه	تزويدنا بالسيرة الذاتية والتقديم على الشركات والمؤسسات للحصول على وظيفة والتقديم على الضمان الاجتماعي والتأهيل الشامل



## استفسارات و اقتراحات و شكاوى المستفيدين لعام ٢٠٢١

م	الشكوى	القسم المسئول عن الشكوى	الحل لمواجهة الشكوى
1	عدم الرد على الهاتف	الاستقبال	اتضح ان اتصال المستفيدين يكون خارج أوقات الدوام الرسمي وتم وضع توجيه بإرسال رساله بالخدمة المطلوبة على الواتس اب لنتمكن من خدمتكم ، وتم التوضيح بان مواعيد عمل الجمعية موجود على الواتس اب وكذلك على جوجل
2	عدم صرف مساعدات مالية للعلاج الطبيعى لمستفيد	الخدمة الاجتماعية	تم التوضيح للمستفيد ان الجمعية تقوم بتحويل الحالات الى مراكز للعلاج الطبيعى بنسبة خصم تم الاتفاق عليها مع المركز ولا يتم دفع مخصص مالي للعلاج الطبيعى
3	عدم تلقي دعوة لحضور فعاليات الجمعية	البرامج والأنشطة	تم التوضيح للمستفيد ان الفعالية تخص فئة عمرية معينة (اطفال ) لذلك لم تتم دعوة للفعالية



## استفسارات و اقتراحات و شكاوى المتطوعين لعام ٢٠٢١

م	المقترحات والشكاوى	معالجتها
1	تهيئة مكان مناسب ومريح خاص بالمتطوعين	تم الايضاح للمتطوعين ان بعض الفرص التطوعية جماعية تستدعي التواجد في مكان مشترك مع وجود مكان مخصص للمتطوعين
2	توفير مكان للراحة والصلاة	تم توفير مكان مخصص للراحة والصلاة
3	اتمنى تطوير موقع التقديم على الفرص (منصة العمل التطوعي)	تم تحديث منصة العمل التطوعي وتطويرها من قبل وزارة الموارد البشرية وتم تحديث موقع الجمعية وإضافة خيار تسجيل متطوع وذلك لسرعة وسهولة التواصل للمتطوعين .
4	توفير مواقف مجانية للسيارات	تم التواصل مع إدارة المبنى لتوفير مواقف إضافية للجمعية
5	تقسيم الفرص لمهام واجزاء أصغر لتحديدها بشكل واضح	تم تقسيم الفرصة التطوعية لمهام اصغر وتكليف عدد من المتطوعين بدلاً من متطوع واحد