



جمعية شباب الطائف
Taif Youth Association

سجل الاستفسارات والشكاوى والمقترحات جمعية شباب الطائف لعام 2025م

يهدف هذا السجل إلى توثيق الاستفسارات والشكاوى والمقترحات الواردة إلى جمعية شباب الطائف خلال عام 2025م عبر الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني الرسمي، ومتابعة ما تم بشأنها بما يعزز جودة الخدمات ورضا المستفيدين وتحسين تجربة المستفيد.

أولاً: الملخص التنفيذي

البيان	العدد / الحالة
إجمالي الاستفسارات	14
إجمالي الشكاوى	8
إجمالي المقترحات	10
إجمالي البلاغات الواردة	32
القناة الرئيسية	الموقع الإلكتروني للجمعية والبريد الإلكتروني الرسمي
الحالات المعالجة والمغلقة	30
حالات قيد المتابعة	2



ثانياً: سجل الاستفسارات لعام 2025م

الاستفسار	قناة ورود	التاريخ	الإجراء المتخذ	الحالة
استفسار عن مواعيد برامج ديوانية الشباب وآلية التسجيل	الموقع الإلكتروني	10/01/2025	تم الرد وإرسال رابط التسجيل والجدول المتاح	مغلق
هل المشاركة في برامج الجمعية مجانية أم توجد رسوم؟	البريد الإلكتروني الرسمي	22/01/2025	تم توضيح أن البرامج المعلنة مجانية ما لم يذكر خلاف ذلك	مغلق
هل تصدر الجمعية شهادات حضور للمشاركين في البرامج التدريبية؟	الموقع الإلكتروني	05/02/2025	تم توضيح آلية إصدار شهادات الحضور للبرامج التي تتضمن شهادات	مغلق
كيف يمكن للشباب الاستفادة من برامج التأهيل لسوق العمل؟	البريد الإلكتروني الرسمي	18/02/2025	تم تزويده بالبرامج المتاحة وبيانات التسجيل	مغلق
هل يمكن لغير سكان الطائف التسجيل في البرامج؟	الموقع الإلكتروني	03/03/2025	تم توضيح أولوية الاستفادة للفئات المستهدفة ومقر تنفيذ البرامج	مغلق
ما الفئة العمرية المستهدفة في ديوانية الشباب؟	الموقع الإلكتروني	19/03/2025	تم توضيح الفئة العمرية بحسب البرنامج والفعالية	مغلق
هل توجد برامج صيفية للشباب خلال الإجازة؟	البريد الإلكتروني الرسمي	14/04/2025	تم توضيح أن الإعلان عن البرامج الصيفية يتم عبر قنوات الجمعية الرسمية	مغلق
هل يمكن تسجيل أكثر من مستفيد من الأسرة في البرنامج؟	الموقع الإلكتروني	29/04/2025	تم الرد بأن التسجيل يخضع لطبيعة البرنامج والطاقة الاستيعابية	مغلق
كيف يمكن التطوع مع الجمعية في الفعاليات الشبابية؟	البريد الإلكتروني الرسمي	11/05/2025	تم تزويده بآلية التسجيل في الفرص التطوعية عند طرحها	مغلق
هل توجد برامج في مجال المهارات الرقمية والتقنية؟	الموقع الإلكتروني	27/05/2025	تم توضيح البرامج التدريبية والمسارات التي تطرحها الجمعية حسب الخطة	مغلق
هل يمكن اقتراح موضوع لفعالية قادمة؟	البريد الإلكتروني الرسمي	16/06/2025	تم الترحيب بالمقترح وإحالته للجهة المختصة لدراسته ضمن احتياج المستفيدين	مغلق
متى يتم إعلان نتائج التسجيل في البرامج؟	الموقع الإلكتروني	08/07/2025	تم توضيح أن النتائج والإشعارات ترسل للمسجلين وفق كل برنامج	مغلق
هل يمكن للشباب الذي لديه مهارة تقديمها ضمن برامج الجمعية؟	البريد الإلكتروني الرسمي	21/08/2025	تم توضيح إمكانية استقبال المبادرات والمهارات المقترحة ودراستها	مغلق
هل توفر الجمعية فرصاً للمشاركة المجتمعية والتطوع خارج الفعاليات الشبابية؟	الموقع الإلكتروني	17/10/2025	تم توضيح مجالات التطوع والفرص المعلنة عبر المنصة الرسمية	مغلق



ثالثاً: سجل الشكاوى لعام 2025م

الشكاوى	قناة الورد	التاريخ	الإجراء المتخذ	الحالة
تأخر الرد على استفسار سابق عبر البريد الإلكتروني	البريد الإلكتروني الرسمي	15/01/2025	تم الاعتذار والرد على الاستفسار، مع التأكيد على تحسين سرعة الاستجابة	مغلق
عدم وضوح بعض تفاصيل التسجيل في أحد البرامج	الموقع الإلكتروني	12/02/2025	تم تحديث بيانات الإعلان وإضافة خطوات التسجيل بشكل أوضح	مغلق
تعارض موعد فعالية مع التزامات دراسية لبعض المشاركين	البريد الإلكتروني الرسمي	26/03/2025	تم تسجيل الملاحظة وأخذها في الاعتبار عند إعداد الجداول اللاحقة	مغلق
عدم كفاية المقاعد في إحدى الفعاليات بسبب الإقبال	الموقع الإلكتروني	09/04/2025	تم تنظيم الحضور وفق التسجيل المسبق ورفع الطاقة الاستيعابية عند الإمكان	مغلق
الحاجة إلى تحسين التنبيه بمواعيد الفعاليات	البريد الإلكتروني الرسمي	18/05/2025	تم تعزيز التنكير بالمواعيد عبر القنوات الرسمية قبل التنفيذ	مغلق
عدم وضوح الفئة المستهدفة في إعلان أحد الأنشطة	الموقع الإلكتروني	23/06/2025	تم تعديل الإعلان وإبراز الفئة العمرية والشروط بشكل مباشر	مغلق
رغبة مستفيد في تحسين تنوع الأنشطة الثقافية بجانب الأنشطة الترفيهية	البريد الإلكتروني الرسمي	07/09/2025	تم رفع الملاحظة ضمن ملاحظات تطوير البرامج	قيد المتابعة
ملاحظة بشأن ازدحام التسجيل في فعالية محددة وصعوبة إتمام الطلب في وقت الذروة	الموقع الإلكتروني	13/11/2025	تمت مراجعة آلية التسجيل ورفع الملاحظة لتحسين التجربة الإلكترونية	قيد المتابعة

رابعاً: سجل المقترحات لعام 2025م

المقترح	قناة الورد	التاريخ	الإجراء المتخذ
إضافة برامج قصيرة في مهارات السيرة الذاتية والمقابلات الشخصية	البريد الإلكتروني الرسمي	28/01/2025	أدرج المقترح ضمن احتياجات البرامج التدريبية
إعلان التقويم الشهري للأنشطة في وقت مبكر	الموقع الإلكتروني	11/02/2025	تم اعتماد نشر المواعيد المتاحة بشكل أكثر وضوحاً
زيادة الأنشطة التي تنمي مهارات القيادة والعمل الجماعي	البريد الإلكتروني الرسمي	20/03/2025	أحيل المقترح لفريق البرامج لدراسته
تنفيذ مسابقات ثقافية شبابية دورية	الموقع الإلكتروني	16/04/2025	أدرج المقترح ضمن أفكار تطوير الأنشطة
توفير أنشطة بديلة للشباب غير المهتمين بالرياضة	البريد الإلكتروني الرسمي	30/05/2025	تم اعتماد التنوع كأحد توجهات تطوير البرامج
زيادة المحتوى النقوي والمهارات الرقمية	الموقع الإلكتروني	18/06/2025	تم تضمين الاحتياج ضمن مقترحات المسارات التدريبية
إتاحة فرصة للشباب للمشاركة في تصميم بعض البرامج	البريد الإلكتروني الرسمي	09/07/2025	تم رفع المقترح للاستفادة منه في استطلاعات وقياس احتياجات المستفيدين
تخصيص برامج تساعد الشباب على اكتشاف مهاراتهم ومواهبهم	الموقع الإلكتروني	04/08/2025	تم إدراج المقترح ضمن فرص تطوير البرامج الشبابية
تنظيم لقاءات مع أصحاب الخبرة في سوق العمل	البريد الإلكتروني الرسمي	22/09/2025	تمت دراسة إمكانية استضافة متخصصين ضمن البرامج القادمة
زيادة التعريف بالفرص التطوعية وإشراك الشباب في تنظيم الفعاليات	الموقع الإلكتروني	06/11/2025	تم تعزيز عرض الفرص التطوعية والتعريف بها عبر القنوات الرسمية



خامساً: التحليل العام للاستفسارات والشكاوى والمقترحات

أظهرت الاستفسارات اهتماماً واضحاً بآلية التسجيل ومواعيد البرامج والفئات المستهدفة وفرص التطوع والتأهيل المهني. تركزت الشكاوى على وضوح المعلومات وسرعة الاستجابة وتنظيم التسجيل والمواعيد والطاقة الاستيعابية، مع محدودية عدد الشكاوى مقارنة بإجمالي البلاغات.

برزت المقترحات في اتجاه تطوير البرامج التدريبية والمهارية، وتنويع الأنشطة، وتعزيز مشاركة الشباب في تصميم البرامج والفعاليات.

تشير الملاحظات الواردة إلى أهمية استمرار الجمعية في تحسين تجربة المستفيد، وتبسيط المعلومات المنشورة، ورفع جودة التواصل والمتابعة.

تم التعامل مع جميع البلاغات المسجلة خلال العام وفق طبيعتها، وأغلقت غالبية الحالات بعد الرد أو اتخاذ الإجراء المناسب، مع إبقاء ملاحظتين قيد المتابعة التطويرية.

سادساً: التوصيات التحسينية

توحيد آلية استقبال وتصنيف الاستفسارات والشكاوى والمقترحات وتوثيق تاريخ الاستجابة والإجراء المتخذ.

تحديد مدة مستهدفة للرد على الاستفسارات الواردة عبر الموقع والبريد الرسمي.

تحديث صفحات البرامج قبل الإعلان عنها بحيث تتضمن الفئة المستهدفة، المواعيد، المكان، آلية التسجيل، وعدد المقاعد.

تحليل المقترحات بشكل ربع سنوي وربط المناسب منها بخطط تطوير البرامج.

إظهار قنوات التواصل الرسمية بوضوح في الموقع الإلكتروني وفي إعلانات البرامج.

الاستفادة من الشكاوى المتكررة بوصفها مؤشرات تحسين وليست مجرد حالات فردية.

سابعاً: خلاصة الإدارة

تمت مراجعة الاستفسارات والشكاوى والمقترحات الواردة خلال عام 2025م، وتصنيفها حسب نوعها وقناة ورودها، واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها. وتؤكد النتائج أهمية الاستمرار في تحسين تجربة المستفيد، ورفع وضوح المعلومات، وتنويع البرامج الشبابية، وتعزيز الاستفادة من ملاحظات المستفيدين في تطوير أعمال الجمعية.