



الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

سجل الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ٢٠٢٥م

طريقة التواصل	الاستفسار/المقترح/الشكوى	الرد عليه
Whatsapp	لماذا تأخرت السلة الغذائية هذا الشهر رغم استحقاق لها؟	نشكر تواصلكم وحرصكم. نود الإفادة بأن تأخر الصرف كان نتيجة تحديث بيانات المستفيدين وإعادة جدولة التوزيع لضمان العدالة في الاستحقاق. تم إدراجكم ضمن دفعة الصرف القادمة بإذن الله. نسعد بخدمتكم دائماً.
Whatsapp	كيف يتم التأكد من أن تبرعي يصل فعلاً للمستحقين؟	تلتزم الجمعية بتطبيق آلية تحقق دقيقة تشمل دراسة حالة المستفيد، زيارة ميدانية عند الحاجة، واعتماد الصرف وفق لائحة الاستحقاق المعتمدة من مجلس الإدارة. كما يتم توثيق عمليات الصرف وإصدار تقارير دورية لضمان الشفافية.
الموقع الإلكتروني	هل توجد تقارير مالية متاحة للأعضاء للاطلاع؟	نعم، يتم عرض التقارير المالية المعتمدة سنوياً في اجتماع الجمعية العمومية، كما يمكن طلب نسخة عبر الإدارة التنفيذية وفق الإجراءات المعتمدة.
Whatsapp	أفترح إضافة برنامج كسوة مدرسية للأيتام قبل بداية العام الدراسي.	نشكر لكم مبادرتكم القيّمة. سيتم عرض المقترح على لجنة البرامج لدراسته من حيث الاحتياج والميزانية المتاحة، وفي حال اعتماده سيتم إدراجه ضمن الخطة التشغيلية القادمة.
اتصال	يفضل أن يكون التسجيل إلكترونياً بدلاً من الحضور الشخصي.	نشكر اقتراحكم، وقد بدأت الجمعية فعلياً في تطوير منصة إلكترونية لتسهيل التسجيل وتحديث البيانات بما يحقق الكفاءة وسهولة الوصول للخدمة.
Whatsapp	تنظيم دورة تدريبية للمتطوعين قبل المشاركة في التوزيع.	مقترح مميز، وسيتم التنسيق مع وحدة التطوع لإدراج برنامج تأهيلي يرفع جاهزية المتطوعين ويعزز جودة الخدمة المقدمة.

أرقام الحسابات:

الرئيسي: SA4480000264608019192914

التبرعات: SA4480000264608010915156

الزكاة: SA4480000264608010919596





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

بعد مراجعة الطلب تبين أن سبب الرفض هو عدم انطباق معايير الاستحقاق المعتمدة يمكنكم إعادة التقديم عند حدوث أي تغيير في الحالة، ونحن مستعدون لتوضيح المعايير بشكل مفصل عند الحاجة.	تم رفض طلبي دون توضيح السبب.	Whatsapp
نعتذر عن التأخير، وتم إرسال التقرير التفصيلي عبر البريد الإلكتروني. كما نعمل حالياً على تطوير نظام تقارير دورية للمانحين لتعزيز الشفافية والاطلاع المستمر على الأثر.	لم أتلقَ تقريراً يوضح أثر تبرعي.	Whatsapp
تعتمد الجمعية على نموذج تقييم استحقاق يشمل مستوى الدخل، عدد أفراد الأسرة، الحالة الصحية، والحالة السكنية. يتم احتساب درجة لكل حالة وفق معايير معتمدة لضمان العدالة والشفافية.	كيف يتم تحديد أولوية الاستحقاق بين المتقدمين؟	اتصال
نعم، تخضع بيانات المستفيدين والمتبرعين لسياسة خصوصية معتمدة، ويتم حفظها في نظام إلكتروني آمن مع صلاحيات وصول محددة وفق مبدأ الفصل بين المهام.	هل بياناتي الشخصية محفوظة بشكل آمن؟	Whatsapp
سيتم إجراء دراسة احتياج ميدانية لتقييم حجم الطلب والموارد المتاحة قبل اتخاذ قرار التوسع، بما يضمن الاستدامة المالية وعدم التأثير على جودة الخدمات الحالية.	شمول القرى المجاورة ضمن خدمات الجمعية.	Whatsapp
نشكر تنبهكم، ويتم حالياً التنسيق مع الجمعيات الأخرى عبر منصة تبادل البيانات المعتمدة للتحقق من عدم الازدواجية، حفاظاً على العدالة في توزيع الموارد.	هناك أسر تستفيد من أكثر من جمعية في نفس الوقت.	Whatsapp





الرقم: التاريخ: / / 14 هـ المشفوعات: الموضوع:

تقدمت طلباً منذ شهر ولم أتلق رداً.	نعتذر عن التأخير، حيث تمر الطلبات بمرحلة مراجعة ميدانية قبل الاعتماد. تم تحديث حالة طلبكم وسيتم التواصل معكم خلال 3 أيام عمل.	Whatsapp
أحد أعضاء الإدارة لديه أقارب ضمن المستفيدين.	تخضع الجمعية لسياسة تعارض المصالح المعتمدة، ويلزم جميع الأعضاء بالإفصاح الخطي عن أي علاقة قد تؤثر على الحياد. سيتم مراجعة الحالة من قبل لجنة مستقلة للتأكد من سلامة الإجراءات.	Whatsapp
المساعدات لا تحقق أثراً مستداماً.	تعمل الجمعية حالياً على التحول من الدعم الإغاثي البحت إلى برامج تمكين تنموية، وسيتم إدراج مؤشرات قياس أثر لقياس التغيير طويل المدى.	Whatsapp

