



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم الترخيص: (٣٣٤٨)

لائحة صرف المساعدات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بأحد المسارحة



تمهيد :

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها.

النطاق:

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة.
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة. ويشمل؛ (الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - المقيمين - زوار - المسلمين الجدد - غير المسلمين) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها.
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة.
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
٢. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.



حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٥. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٦. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٧. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة



من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه متقصا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).



٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ).

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم حج الفريضة:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية.
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. لم يسبق له الحج.

ضوابط دعم العمرة الدعوية:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية.
٢. أن يكون مقيماً نظامياً في محافظة أحد المسارحة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. أن يكون السن ١٨ سنة فما فوق.



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد المسارحة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم الترخيص: (٣٣٤٨)

ضوابط تفضير الصائمين:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية.
٢. أن يكون مقيماً نظامياً في محافظة أحد المسارحة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط دعم كسوة الشتاء:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية.
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. أن يكون من فئة المحتاجين.

ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢. أن يكون مقيماً نظامياً في محافظة أحد المسارحة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. أن يكون السن ١٨ سنة فما فوق.
٥. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس الإدارة هذه اللائحة في الاجتماع (الثاني) بتاريخ ٢٦/١/١٤٤٤هـ الموافق ٢٤/٨/٢٠٢٢م.

