

لائحة صرف المساعدات

جمعية درع التأهيلية

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية – لائحة صرف المساعدات - بجلسته المنعقدة

بتاريخ (٢٠٢٦/٤/٨ م)

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 ببني ظبيان.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني ظبيان

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 ببني ظبيان.

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 اجراء 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 نظرکم أو اقتراحکم أو الشکوى لیتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٧. یمکنکم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفید عن الجمعية.
٨. الحقوق والتظلم وتقديم الشکوى:
- أولاً: للمستفید الحق تقديم التظلم أو الشکوى لإدارة الجمعية من أي أمریراه منتقصاً لحقوقه أو تقصیر في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانياً: على المستفید تقديم التظلم أو الشکوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاریخ حدوث الحق المطالب به ولا یقبل أي تظلم أو شکوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفید تقديم طلب التظلم أو الشکوى مشتملاً على الآتي:
١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
 ٢. تحديد موضوع التظلم أو الشکوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 ٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 ٤. تحديد الضرر.
 ٥. أسباب التظلم.
 ٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفید لمحاولة حل الموضوع.
 ٧. ایضاح أو إضافة أي معلومات یراها المستفید مؤثرة ولها علاقة بالشکوى أو التظلم.
 ٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشکوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشکوى:

١. يقدم المستفید التظلم أو الشکوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي یحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ینظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غیر الصریح 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 مركز قوز الجعافرة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. أن يكون السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط تفتير الصائمين:

١. أن يكون مقيما في نطاق الجمعية.
٢. أن يكون مقيما نظاميا في مركز قوز الجعافرة .
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط دعم كسوة الشتاء:

١. أن يكون مقيما 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 مقيما نظاميا في مركز قوز الجعافرة.
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.