

سياسة المساعدات

في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب

رقم التسجيل (٣٠٣٩)

تمهيد

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها وتحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات .

تعريف المصطلحات

الجمعية : يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب .

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب ويشمل: (الرجال – النساء – الشباب – الفتيات – المقيمين - الزوار - المسلمين الجدد - غير المسلمين ... الخ) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها .

الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب .

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 قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .

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/ أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .

٥/ الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة للظروف .

٦/ 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 التي تم طلبها منكم مقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم .
- ٣/ في حال عدم المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها يجب الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
- ٤/ إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- ٥/ المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .
- ٦/ الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية .
- ٧/ الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية و عدم التناول عليهم .
- ٨/ 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 اقتراحاتهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
- ٩/ يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم الي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية عند هضم حقوقه أو تقصير في تقديمها من أي أمر يراه منتقياً للخدمة 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 إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

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

١- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / وسائل 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- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عالقة بالشكوى أو التظلم .
- ٨- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت .

إجراءات التظلم أو الشكوى

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
- ٢- لن ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو اسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل .
- ٣- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
- ٤- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ال ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
- ٥- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا أشخاص ذو 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 حجة الفريضة :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيماً نظامياً في نطاق عمل الجمعية أكثر من سنة .
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- من أهل السنة والجماعة .
- ٥- السن ٣٠ سنة فما فوق .
- ٦- لم يسبق له الحج .

ضوابط دعم العمرة الدعوية :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيماً نظامياً في نطاق عمل الجمعية .

- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- من أهل السنة والجماعة .
- ٥- السن ١٨ سنة فما فوق .

ضوابط تفطير الصائمين :

- ١- أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيما نظاميا في نطاق عمل الجمعية .
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- من أهل السنة والجماعة .
- ٥- السن ١٨ سنة فما فوق .

ضوابط دعم السلالة الغذائية :

- ١- أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيما نظاميا في نطاق عمل الجمعية .
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- من أهل السنة والجماعة .
- ٥- السن ١٨ سنة فما فوق .
- ٦- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين .

ضوابط دعم كسوة الشتاء :

- ١- أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيما نظاميا في نطاق عمل الجمعية أكثر من سنة .
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- من أهل السنة والجماعة .
- ٥- السن ١٨ سنة فما فوق .
- ٦- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين .

ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم :

- ١- أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية .
- ٢- مقيما نظاميا في نطاق عمل الجمعية أكثر من سنة .
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٤- السن ١٨ سنة فما فوق .

- ٥- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين .
٦- لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى .

ضوابط الدعم النقدي :

- ١- أن يكون من الدعاة والمترجمين المشتغلين بالدعوة إلى الله .
٢- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون .
٣- أن يكون متواجدا في نطاق الجمعية .
٤- أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة المساعدات في جمعية الدعوة والارشاد وتوعية الجاليات في محافظة المذنب في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (١) لعام ١٤٤٣هـ المنعقدة بتاريخ ٢٨/١/١٤٤٣هـ الموافق ٥/٩/٢٠٢١م .