

المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة المذنب

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣٠٣٩)



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

آلية التحقق من وصول التبرع

للمستفيد النهائي

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب

رقم التسجيل (٣٠٣٩)

التبرع : AS 7415000999113994090028

الزكاة : SA 4315000999113994090004

الوقف : SA 6815000999113994090039



التبرع : 151608010000195

الزكاة : 151608010000187

الوقف : 151608010333117



فاكس : 0163420963

فاكس : 0163421383

ص.ب : 400

الدعوة الإرشاد : 0163421603

توعية الجاليات : 0163420815

القسم النسائي : 0163430506

jalyat342@gmail.com



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

تمهيد :

تهدف هذه السياسة إلى التعريف بمعايير واشتراطات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

النطاق:

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

تعريف بالمصطلحات:

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

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية ويشمل (الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - الأطفال - المواطنين - المقيمين - المسلمين - غير المسلمين) وغيرهم وفق الأنظمة واللوائح المحددة لذلك.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو اللوائح.

حقوق المستفيدين:

١/ للمستفيد الحق في الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.

٢/ للمستفيد الحق في الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

٣/ للمستفيد الحق في معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من قبل الجمعية.

٤/ للمستفيد الحق في أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

٥/ للمستفيد الحق في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل التواصل معهم.





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١/ تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.

٢/ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.

٣/ المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظروف طارئة.

٤/ ابلاغ الجمعية بأي تغيرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث التغيير.

٥/ المحافظة على ما يتم تسليمه من قبل الجمعية.

٦/ في حالة عدم رضا المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة النظر أو الاقتراح أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

٧/ يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهم أي معلومة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكاوى:

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

٢/ على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

٣/ على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية ووسائل التواصل.
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

• تحديد الضرر.





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع.
- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجد.

٤/ إجراءات التظلم أو الشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الجهة التي تحددها إدارة الجمعية لاستقبال طلبات التظلم.
- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة للتواصل.
- على إدارة الجمعية اتخاذ كافة الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية كاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ ، الهاتف ، البريد...إلخ.

طرق التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي واستحقاقه للخدمة:

تضع إدارة الجمعية ضمن كل مشروع أو برنامج شروط مقيدة لضمان استحقاق المستفيد من خدمات الجمعية ، مثل:

برنامج العمرة في الجمعية:

تكون الشروط كالتالي:

- ١/ أن يكون المستفيد من العاملين النظاميين ويحمل إقامة نظامية.
- ٢/ أن يكون متواجد ضمن نطاق عمل الجمعية.
- ٣/ تكون الأولوية لمن يتم تسجيلهم لأول مرة ولم يسبق لهم العمرة من قبل.
- ٤/ تكون الأولوية لمن ينتظمون في الدروس اليومية ومنخرطين في البرامج والأنشطة الأخرى في الجمعية.





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

وهكذا فالجمعية تضع شروط خاصة لكل برنامج ومشروع على حدة حسب الهدف من المشروع وكذلك حسب فئة المستهدفين من البرنامج للتأكد من وصول الخدمة لمستحقيها.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (٨) بتاريخ ٢١/٤/١٤٤٥هـ الموافق ٠٥/١١/٢٠٢٣ م

