



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي برقم ٣٦٤

سياسة

تقديم المساعدات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة ينبع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَهَيِّد:

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:** جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بينبع.
- المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات الجمعية، وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية، وما يقرره مجلس الإدارة.
- 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:** هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية

شروط 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 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- 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 مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤- المحافظة على ما يتم تسليمه 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 وجهة النظر أو الاقتراحات أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ٧- يمكن الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة في الجمعية في حالة عدم الفهم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- ١- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها.
- ٢- 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.
- ٣- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:
 - أ- المعلومات الشخصية (الاسم، رقم الهوية، وسائل الاتصال)
 - ب- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 - ت- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 - ث- تحديد الضرر
 - ج- أسباب التظلم.
 - ح- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 - خ- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 - د- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير التنفيذي لاستقبال طلبات التظلم.
- 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 ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٤- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى 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 الشكوى أو التظلم بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الجوال، البريد الإلكتروني، التواصل الشخصي .. الخ)



اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد تحديث هذه المخاطر
في اجتماع مجلس إدارة الجمعية
رقم: (٦)، لعام: ٢٠٢٣م
بتاريخ: ١٤/٥/١٤٤٥هـ الموافق ٢٨/١١/٢٠٢٣م
وتحل محل جميع السياسات السابقة بشأنها.