



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببيشة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم الترخيص: ٣١٨٦

سياسة صرف المساعدات



للتواصل والاستفسار
053 558 0050



@Jaliyat_Bisha



بيشة - مخطط الخزامى - شارع
الأمير متعب - مقابل مسجد الهدى





تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وارشادات 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 و إجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:-

- 1/ أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
- 2/ دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

- 1/ الحصول على الخدمات المناسبة قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
- 2/ الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
- 3/ معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- 4/ أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- 5/ الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة للظروف.
- 6/ معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم



واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1/ تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.

2/ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم مقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.

3/ في حال عدم المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها يجب الاعتذار في حال وجود ظرف طارئ.

4/ إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.

5/ المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.

6/ الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.

7/ الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.

8/ 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.

9/ 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 منتقصاً 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 30 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 :

1-المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / وسائل الاتصال / الهاتف / البريد الإلكتروني)

2- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

3- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

4- تحديد الضرر.

5- أسباب التظلم.

6- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.



- 7-ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عاقلة بالشكوى أو التظلم.
- 8-إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

- 1-يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
- 2-لن ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو اسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- 3-على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 4-يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ال ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- 5-تخاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا أشخاص ذو العلاقة.
- 6-يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني /الجوال /التواصل الشخص ي /الموقع الإلكتروني ... إلخ) .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم فريضة الحج والعمرة :

- 1-أن يكون متواجد نطاق الجمعية.
- 2-من المستفيدين من خدمات أو برامج وأنشطة الجمعية.
- 3-أن تكون حجة الإسلام ولم يسبق له الحج .
- 4-أن يكون مقيماً نظامياً في حال كان من الجاليات المتواجدة ببيشة .

ضوابط دعم تفتير الصائمين:

- 1-أن يكون متواجد نطاق الجمعية.
- 2-من المستفيدين من خدمات أو برامج وأنشطة الجمعية.

ضوابط دعم السلال الغذائية:

- 1-أن يكون متواجد نطاق الجمعية.
- 2-من المستفيدين من خدمات أو برامج وأنشطة الجمعية.
- 3-أن أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.
- 4-أن يكون مقيماً نظامياً في حال كان من الجاليات المتواجدة ببيشة .



الإعلان عن معايير الاختيار:

يجب الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار. ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال وسائل الإعلام المختلفة، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية.

استقبال طلبات التقديم:

يجب استقبال طلبات التقديم من الأشخاص الذين يرغبون في الاستفادة من خدمات أو أنشطة الجمعية. ويمكن استقبال طلبات التقديم من خلال البريد أو شخص أو الموقع الإلكتروني للجمعية.

فحص طلبات التقديم:

يجب فحص طلبات التقديم من قبل فريق متخصص، وذلك للتأكد من استيفاء المتقدمين للمعايير المحددة. الاجتماعي.

إجراء المقابلات:

قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين، وذلك لجمع معلومات إضافية عنهم.

اتخاذ قرار الاختيار:

بناءً على نتائج الفحص والتقييم، يصدر فريق الاختيار قراراً باختيار المستفيدين.

إبلاغ المستفيدين بالقرار:

يجب إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار، وذلك من خلال البريد أو شخصاً أو عن طريق أحد برامج التواصل الاجتماعي.

الضوابط:

يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين:

- يجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.
- يجب أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور.
- يجب أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية.
- قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين.
- يجب أن يكون قرار الاختيار مستنداً إلى نتائج الفحص والتقييم.
- يجب أن يتم إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار.



المراجع:

- نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية السعودي
- اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية السعودي.





نموذج اعتماد من مجلس الادارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد

فقد اطلع مجلس إدارة الجمعية يوم الاثنين ٢٤ / ٠٢ / ٢٠٢٥ م الموافق ٢٥ / ٠٨ / ١٤٤٦ هـ

على (سياسة صرف المساعدات)

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بوسط بيشة وتقرر اعتمادها والعمل بها

وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد .

والله الموفق .

رئيس مجلس الادارة

د/ سعيد الغامدي

