

لائحة

صرف المساعدات

• مقدمة:

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشترطات وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

• النطاق:

تحدد هذا السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات للمستفيدين.

• تعرف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بالغريف.
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بالعقيق ويشمل (الرجال - النساء- الشباب -الفتيات - المواطنين - المقيمين - الزوار) وغيرهم وفق الانظمة واللوائح.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من امكانيات وضوابط وأنظمة
- الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التنمية الأهلية بالغريف.
- الخدمات: هي مجموعة الاعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

• شروط واجراءات 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 من الجمعية.

• حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .
٣. معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. ان يتم التعامل مع المعلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
٦. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

• واجبات المستفيدين :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الالتزام بزي المحتشم عن مرافقة الجمعية أو البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .

٨. في حالة عدم رضا المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي او موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرکم او اقتراحکم لشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
٩. يمكنکم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة او في حال وجود أسأله لدى المستفيد عن الجمعية

• الحقوق والتظلم وتقديم الشکوى :

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشکوى لإدارة الجمعية من أي امر يراه منتقص لحقوق او تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشکوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شکوى بعد مضي هذا المدة الى بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشکوى مشتملا على الآتي :

١. المعلومات الشخصية الاسم رقم السجل المدني ووسائل الاتصال.
٢. تحديد موضوع التظلم او الشکوى وبيان وقائع بشك متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
٤. تحديد الضرر.
٥. اسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع.
٧. إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشکوى او التظلم.
٨. ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشکوى ان وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (لجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم الغير 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 او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية كاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف - البريد الإلكتروني التواصل الشخصي الخ) .

• ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

- ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك:

١. ان يكون متواجدا في نطاق الجمعية.
٢. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. السن ٣٠ سنة فما فوق .
٤. لم يسبق له الحج.

- ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:

١. ان يكون متواجد في نطاق الجمعية.
٢. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة الجمعية.
٣. ان يكون العمر ١٨ سنة فما فوق .

- ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي :

١. ان يكون ضمن نطاق الجمعية.
٢. ان يكون ضمن برامج أو انشطه الجمعية الدعوية .

- ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة :

▪ أولاً: الفقراء و المساكين :

- ١- أن يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات في معشوقة.
- ٢- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية .
- ٣- أن يكون متواجد في نطاق الجمعية.
- ٤- ان يكون من المتطوعين او المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

▪ ثانياً : المؤلفة قلوبهم :

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم(٦٣٧٥) الجزء رقم : ١٠ الصفحة رقم: ٦:
يجوز مساعدة المؤلفة قلوبهم من أموال الزكاة ممن تنطبق عليهم الشروط التالية :

١. أن يكون من المسلمين الجدد او ممن يرجى إسلامه.
٢. أن يكون متواجد في نطاق الجمعية.
٣. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة الجمعية.
٤. أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم.

▪ ثالثاً : في سبيل الله:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم : (١٢٦٢٧) وتاريخ ١١/٠٢/١٤١٠هـ
بجواز صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية :

- أ- أن يكون المصرف ضمن خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية فقط.

ب- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله.

ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية و الثقافية والاجتماعية وفقا للأهداف التي أنشئت لتحقيقها هذه الجمعية والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية و التوعوية و الثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده ويعينه وفق للأعراف و المبادئ و القيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية .

• الاعتماد:

اعتمد مجلس الجمعية هذه اللائحة في اجتماعه رقم (٢) وتاريخ (٢٠٢٦/٤/١٤ م) ؛؛؛ وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .