

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة الدلم
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3383



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة الدلم

لائحة صرف المساعدات

الإصدار الثاني - مايو ٢٠٢٦ م

تمهيد:

غرض هذه اللائحة التعريف بالمعايير والاشتراطات والإرشادات الخاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها.

النطاق:

تحدد هذه اللائحة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط الخاصة بصرف المساعدات.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الدلم.
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الدلم، ويشمل: (الرجال، النساء، الشباب، الفتيات، المقيمين، المسلمين الجدد، غير المسلمين)، 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 الدلم.
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 من قبل الجمعية بعد التأكد من استحقاقه.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية دون تمييز، وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال 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.
٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم جميع المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن جميع المعلومات والبيانات التي يطلبها مقدمو الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبوله فيها، والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل فور حدوثها.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه له من قبل الجمعية.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها.
٧. الاحترام المتبادل مع موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. في حال عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية أو برامجها أو مقدمي الخدمة، يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة، أو التواصل هاتفياً، أو عبر الموقع الإلكتروني للجمعية؛ لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يمكن للمستفيد الاستفسار من مقدمي الخدمة بالجمعية في حال عدم فهم أي معلومة تتعلق بالخدمة أو إذا كانت لديه أي استفسارات عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى إلى إدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه، أو تقصيراً في تقديم الخدمة، 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 الواقعة محل المطالبة، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية. ثالثاً: يجب أن يشتمل طلب التظلم أو الشكوى على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني)، ووسائل 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 علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. 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 لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات، أو التي تحمل اسمًا غير صريح، أو لا تتضمن وسيلة للتواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه هذه اللائحة.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية التامة، ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي وسيلة من وسائل الإبلاغ (الهاتف، البريد الإلكتروني، الجوال، التواصل الشخصي، الموقع الإلكتروني، وغيرها).

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

- ضوابط دعم حج الفريضة:
 ١. أن يكون متواجدًا في نطاق الجمعية.
 ٢. أن يكون مقيمًا نظاميًا بمحافظة الدلم.
 ٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 ٤. أن يكون من أهل السنة والجماعة.
 ٥. ألا يقل عمره عن (٣٠) سنة.
 ٦. ألا يكون قد سبق له أداء فريضة الحج.
- ضوابط دعم العمرة الدعوية:
 ١. أن يكون متواجدًا في نطاق الجمعية.
 ٢. أن يكون مقيمًا نظاميًا بمحافظة الدلم.
 ٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 ٤. أن يكون من أهل السنة والجماعة.
 ٥. ألا يقل عمره عن (١٨) سنة.
- ضوابط دعم كسوة الشتاء:
 ١. أن يكون متواجدًا في نطاق الجمعية.
 ٢. أن يكون مقيمًا نظاميًا بمحافظة الدلم.
 ٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 ٤. أن يكون من أهل السنة والجماعة.
 ٥. أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

- ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:
- ١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى إسلامه.
- ٢. أن يكون متواجدًا بمحافظة الدلم.
- ٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ٤. ألا يقل عمره عن (١٨) سنة.
- ٥. ألا يكون قد سبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه اللائحة

في الاجتماع السابع لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٦ م (الدورة الثانية)
المنعقد يوم الثلاثاء بتاريخ ١٤٤٧/١١/٢٦ هـ الموافق ٢٠٢٦/٥/١٣ م