

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 وإجراءات اختيار المستفيدين

الإصدار الثاني – مايو ٢٠٢٦ م

المقدمة:

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

النطاق:

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

تعريف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الدلم.
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية، ويشمل: الرجال، النساء، الشباب، الفتيات، المواطنين 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 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. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاتها.
٦. 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 التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها، أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل، وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة، فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة، أو التواصل الهاتفي، أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي 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 من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه، أو تقصير 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 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:
 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.

• رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير 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 تنص عليه لوائح وسياسات الجمعية.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في 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 التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني إلخ).

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

١. ضوابط دعم حج الفريضة (حال توفر ذلك):
 - أ. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
 - ب. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 - ج. السن ٣٠ سنة فما فوق.
 - د. لم يسبق له الحج.
٢. ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:
 - أ. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
 - ب. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 - ج. أن يكون العمر ١٨ سنة فما فوق.
٣. ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة:

أولاً: الفقراء والمساكين:

 - أ. أن يكون من العاملين في الجمعية.
 - ب. أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.
 - ج. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
 - د. أن يكون من المتطوعين أو المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 - هـ. الموافقة على الدعم من قبل لجنة برنامج الزكاة بالجمعية.

ثانياً: المؤلفة قلوبهم:

- بناءً على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم (٦٣٧٥) الجزء رقم ١٠، الصفحة رقم ٦، يجوز مساعدة المؤلفة قلوبهم من أموال الزكاة ممن تنطبق عليهم الشروط التالية:
- أ. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى إسلامه.
 - ب. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
 - ج. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 - د. أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم.
- ثالثاً: في سبيل الله:

- بناءً على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (١٢٦٢٧) وتاريخ ٠٢ / ١١ / ١٤١٠ هـ 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 والثقافية والاجتماعية:

وفقاً للأهداف التي أنشئت لتحقيقها هذه الجمعية، والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها، فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية والتوعوية والثقافية والاجتماعية كلٌ فيما ينفعه ويفيده ويعنيه، وفقاً للأعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة بالمملكة العربية السعودية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة

في الاجتماع السابع لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢٦ م (الدورة الثانية)

المنعقد يوم الثلاثاء بتاريخ ١١/٢٦/١٤٤٧ هـ الموافق ١٣/٥/٢٠٢٦ م