



لائحة صرف المساعدات في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس

تمهيد :

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: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس
ويشمل: (الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - المقيمين - زوار - المسلمين الجدد - غير المسلمين) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها.
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس
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 اجراء 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.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٧. 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 اقتراحهم 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 منتقاصاً 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 أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
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 في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا 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:

ضوابط دعم حج الفريضة:

١. أن يكون مقيماً في منطقة الباحة في نطاق جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. لم يسبق له الحج.

ضوابط دعم العمرة الدعوية:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية. في مركز دوس
٢. مقيماً نظامياً في مدينة الباحة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. أن يكون السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط تقطير الصائمين:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية. في مركز دوس
٢. مقيماً نظامياً بمدينة الباحة.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط دعم كسوة الشتاء:

١. أن يكون مقيماً في نطاق الجمعية. في مركز دوس
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. أن يكون من فئة المحتاجين.



ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢. أن يكون مقيماً بمدينة الباحة.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. لأن يكون السن ١٨ سنة فما فوق
٥. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.



تم الاطلاع على ما ورد في لائحة صرف المساعدات
بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بدوس وعلى ذلك جرى التوقيع
وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عيسى بن محمد بن علي الزهراني	الرئيس	
٢	عبدالله بن قعود بن علي الزهراني	نائب الرئيس	
٣	متعب بن صالح بن حسن الزهراني	المشرف المالي	
٤	صالح بن محمد بن خضران الزهراني	عضو	
٥	سعيد بن عطية بن حمدان الزهراني	عضو	
٦	نائف بن جعري بن محمد الزهراني	عضو	
٧	يحيى بن عطية بن خضران الزهراني	عضو احتياط	
٨	فايز بن علي بن سعدي الزهراني	عضو احتياط	