

المملكة العربية السعودية
جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقـم: ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠

سياسة صرف المساعدات

بجمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية

جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

لائحة شؤون المستفيدين

مقدمة

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: جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية . ويشمل: (الشباب والفتيات والاطفال والكبار والرجال والنساء) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية .

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال 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 أساب 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 ومراعاة.
٦. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠

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 أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ 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 الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم 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.

ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانيا: 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الاتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
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. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المسؤول 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 الاجراءات 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 الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني /... إلخ)

جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي



المملكة العربية السعودية
جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقـم: ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط الاستفادة البرامج التنموية :

١- أن يكون متواجداً 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 دعم الدورات التدريبية :

١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣- السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط دعم المسابقات الثقافية والعلمية والدينية :

١- أن يكون الموقع ضمن نطاق الجمعية.
٢- أن يكون ضمن برامج أو أنشطة الجمعية.

ترخيص رقم : ١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة في حال استقبال الجمعية للزكاة

أولاً: الفقراء والمساكين:

١- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.
٢- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٣- أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤- تعبئة النموذج الخاص بذلك (نموذج مرفق)
٥- الموافقة على الدعم من قبل لجنة الزكاة بالجمعية عند تكوينها.

ثانياً: المؤلفة قلوبهم:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (٦٣٧٥) الجزء رقم: ١٠، الصفحة رقم: ٦

١- أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم.

ثالثاً: في سبيل الله:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم :(١٢٦٢٧) وتاريخ ١٤١٠/٢/١١هـ

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

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

الاعتماد

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات

بجمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية في اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بجلسته الاولى من العام ٢٠٢٥م بتاريخ ٢٠٢٥/٠١/١٥م الموافق ١٤٤٦/٠٧/١٥هـ

رئيس مجلس الإدارة

أ/نايف بركة عوض مدلج

جمعية الخدمات الإنسانية بفيضة الريشية
ترخيص رقم
١٠٠٠٥٩٧٢٠٠
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي