

# سياسة صرف المساعدات

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 بمحافظة هروب.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين- زوار محافظة هروب- الجاليات - 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 الجمعية.

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:-

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.
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 ومراعاة وتقدير.
٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

## واجبات المستفيدين:-

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة له.
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 وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
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 لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. 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 وجهة نظره أو اقتراحاته أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمه أي 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 الا 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 تنص 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:-

\*الضوابط العامة:-

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. مقيماً نظامياً بمحافظة هروب أو المراكز التابعة لها.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. من أهل السنة والجماعة.

ضوابط دعم حج الفريضة بالإضافة للضوابط العامة:-

١. السن ٣٠ سنة فما فوق.
٢. لم يسبق له الحج.
٣. عدم القدرة المالية.

ضوابط دعم العمرة الدعوية بالإضافة للضوابط العامة:-

١. السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط دعم السلال الغذائية وكسوة الشتاء بالإضافة للضوابط العامة:-

١. أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم المؤلفات قلوبهم بالإضافة للضوابط العامة:-

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى إسلامه.
٢. السن ١٨ سنة فما فوق
٣. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

ضوابط الدعم النقدي:-

١. أن يكون من الدعاة أو المترجمين المنشغلين بالدعوة إلى الله.
٢. أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون.
٣. أن يكون مقيماً نظامياً بمحافظة هروب.
٤. أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.