

سياسة صرف المساعدات

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة صرف المساعدات	٠١	٢٠٢٥/٠٣/٠٣
إعداد	مراجعة	اعتماد
وحدة التميز المؤسسي	المدير التنفيذي	مجلس الإدارة بمحضر رقم (١) وتاريخ ٢٠٢٥/٠٣/٠٣

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 ذكركم لتحفيظ القرآن الكريم بالعيون

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية ذكركم لتحفيظ القرآن الكريم بالعيون ويشمل: (الأطفال- الشباب- عموم المجتمع)، وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية ذكركم لتحفيظ القرآن الكريم بالعيون

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

سياسة مهمة تتعلق بالمساعدات التي تقدمها الجمعية: الجمعية لا تقدم مساعدات نقدية، فقط عينية من خلال برامج محددة مذكورة في هذه اللائحة.

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 مدير المشروع.

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 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 ومراعاة.

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

٣. الاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.

٤. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما حال وجود ظرف طارئ.

٥. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.

٦. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.

٧. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.

٨. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التناول عليهم.

٩. 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.

١٠. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم ألي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أ- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقضا أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ب- على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة ال تتجاوز ٣٠ يوما من تاريخ حدوث الحق المطالب به وال يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ت- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا:

المعلومات الشخصية: الاسم /رقم الهوية/ ووسائل الاتصال المتوفرة له: الجوال / البريد الإلكتروني.

ث- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

ج- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

ح- تحديد الضرر وأسباب التظلم

خ- ذكر الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

د - ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عاقبة بالشكوى أو التظلم.

ذ - إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

أ- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير الاستقبال طلبات التظلم

ب- ال ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

ت- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

ث- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة ل تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

ج- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.

ح- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ:

الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني ... / إلخ)

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات في اجتماع مجلس الإدارة
في دورته الأولى بجلسته رقم (١) المنعقدة بتاريخ ٠٣ / ٠٣ / ٢٠٢٥م