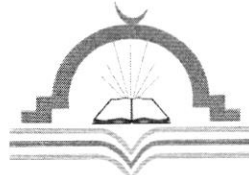


المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة بني حسن
رقم التسجيل : ٣٠٤٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة بني حسن

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /
الموضوع /

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني حسن

معمتمدة من مجلس إدارة الجمعية بمحضر الاجتماع الخامس لمجلس الإدارة لعام ١٤٤٣ هـ

بتاريخ : ٢٦ / ٥ / ١٤٤٢ هـ ، الموافق : ٣٠ / ١٢ / ٢٠٢١ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة بني حسن

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

بمحافظة بني حسن

رقم التسجيل : ٣٠٤٦

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

الموضوع /

• مقدمة :

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

• النطاق :

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

• تعريف بالمصطلحات :

- الجمعية : جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بني حسن .
- المستفيدون : هو جميع المستفيدين من خدمات الجمعية ، ويشمل : جميع فئات المجتمع والمقيمين والمسلمين الجدد وغير المسلمين .
- الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية .
- الخدمات : مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات : هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في لائحته الأساسية أو أحد لوائحها وسياساتها والآليات المعتمدة لديها .

• شروط وإجراءات تسجيل المستفيد :

- ١- يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية .
- ٢- دراسة الحالة من اللجنة المكلفة بالجمعية .

• حقوق المستفيد :

- ١- الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .
- ٢- الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين بدون تمييز ، وأن تُقدم بكل احترام وتقدير .
- ٣- معرفة رفض أسباب رفض تقديم الخدمة للمستفيد في حال الرفض .
- ٤- التعامل مع معلومات المستفيد وجميع ما يتعلق به بسرية تامة .
- ٥- الحصول على الخدمة بكل احترام ومراعاة .
- ٦- معرفة أسماء وموظفي مقدمي الخدمة .



الرقم /
التاريخ /
المشروعات /
الموضوع /

• وجبات المستفيد :

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة .
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة .
- 3- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبول المستفيد فيها والإلتزام بالحضور ، أو الإعتذار مسبقاً .
- 4- ابلاغ الجمعية عند حدوث أي تغيرات قد تطرأ كتغير مقر السكن أو تغيير وسيلة الإتصال على سبيل المثال .
- 5- المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .
- 6- الإلتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة .
- 7- الاحترام المتبادل لوطني الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- 8- في حال عدم رضا المستفيد فإنه يتوجب على المستفيد الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدي الخدمة مباشرة ، أو التواصل الهاتفي ، أو موقع الجمعية الإلكتروني ، وذلك للإيصال وجهة نظر المستفيد أو اقتراحاته ، أو الشكوى ، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
- 9- في حال عدم فهم المستفيد لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة تتعلق بالجمعية ، فيمكنه الاستفسار بسؤال مقدي الخدمة بالجمعية .

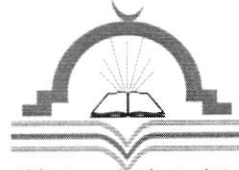
• الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

- للمستفيد الحق في تقديم الشكوى والتظلم لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه ، أو لتقصير في تقديم الخدمة ، ولكن يتوجب على المستفيد تقديم الشكوى أو التظلم خلال مدة لا تتجاوز (١٠) أيام من تاريخ حدوث التقصير ، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة . كما أنه يجب على المستفيد عند تقديم طلب التظلم أو الشكوى أن يكون طلبه مشتملاً على الآتي :
- 1- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم الهوية الوطنية) ووسيلة الإتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .
 - 2- تحديد موضوع التظلم .
 - 3- تحديد الضرر .
 - 4- تحديد أسباب التظلم .
 - 5- إيضاح الخطوات التي قام بها المستفيد مسبقاً لحل الموضوع .
 - 6- إيضاح أو إضافة أي معلومات قد يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى .
 - 7- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم إن وجد .

• إجراءات التظلم أو الشكوى :

- 1- تقديم المستفيد للشكوى أو التظلم كما تم إيضاحه مسبقاً ، مع ملاحظة أنه لن يتم التعامل مع أي طلب غير مكتمل .
- 2- على المدير التنفيذي بالجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في الموضوع ، وفق أنظمة ولوائح الجمعية .
- 3- يتم الت في الشكوى والتظلم في مدة لا تتجاوز (٢٠) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى والتظلم .
- 4- التعامل بكل سرية مع طلبات التظلم أو الشكوى .
- 5- يُبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأحد وسائل التواصل معه .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمحافظة بني حسن

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

بمحافظة بني حسن

رقم التسجيل : ٣٠٤٦

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

الموضوع /

• ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

- ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك :

- أ- أن يكون المستفيد متواجد داخل نطاق الجمعية .
- ب- أن يكون أحد المستفيدين من خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية .
- ج- أن يكون سن المستفيد من ٣٠ سنة فما فوق .
- د- لم يسبق له الحج .

- ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية :

- أ- أن يكون متواجد داخل نطاق الجمعية .
- ب- أن يكون أحد المستفيدين من خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية .
- ت- أن يكون سن المستفيد من ١٨ سنة فما فوق .

- ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي :

- أ- أن يكون الموقع ضمن نطاق الجمعية .
- ب- أن يكون ضمن برامج وأنشطة الجمعية .

• ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة :

- المؤلفة قلوبهم : بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم : (٦٣٧٥) الجزء : ١٠ ، صفحة رقم : ٦ ، فإنه يجوز مساعدة المؤلفة قلوبهم من أموال الزكاة ممن تنطبق عليهم الشروط التالية :

- أ- أن يكون من المسلمين الجدد .
 - ب- أن يكون متواجد داخل نطاق عمل الجمعية .
 - ج- أن يكون من المستفيدين من خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية .
 - د- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم .
- في سبيل الله : بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم : (١٢٦٢٧) المتضمنة جواز صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية :
- أ- أن يكون المصرف ضمن خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية فقط .
 - ب- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله .

• ضوابط الاستفادة من خدمات وبرامج وأنشطة الجمعية :

يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدمات الجمعية وبرامجها وأنشطتها ، وفقاً للأعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة بالمملكة العربية السعودية - أعزها الله - .