

سياسة صرف المساعدات

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: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شمال بيشة.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بشمال بيشة ويشمل: (الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - المقيمين - 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بشمال بيشة.

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 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. 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 نظرهم 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.

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 وتقديم 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.

رابعاً: 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 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)

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم حج الفريضة:

- أ- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ت- السن ٣٠ سنة فما فوق
- ث- لم يسبق له الحج.

ضوابط دعم العمرة الدعوية:

- أ- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ت- السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط دعم الإفطار الدعوي:

- أ- أن يكون الموقع ضمن نطاق الجمعية.
- ب- أن يكون ضمن برامج أو أنشطة الجمعية الدعوية.

ضوابط دعم المؤلفات قلوبهم:

- أ- أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
- ب- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ت- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ث- السن ١٨ سنة فما فوق
- ج- لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

ضوابط الدعم النقدي:

- أ- أن يكون من الدعوة أو المترجمين المنشغلين بالدعوة إلى الله.
- ب- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون.
- ت- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ث- من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ج- تعبئة النموذج الخاص بذلك (نموذج مرفق)
- ح- الموافقة على الدعم من قبل لجنة الزكاة بالجمعية.

(استمارة استحقاق زكاة – سري جدا)

	اسم الموظف المستحق / القسم /
الحالة الاجتماعية: <input type="checkbox"/> أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/> متزوج ولديه أولاد <input type="checkbox"/> متزوج وليس لديه أولاد	مقبل على الزواج <input type="checkbox"/> مطلق يرفق عقد نكاح
السكن: <input type="checkbox"/> ملك <input type="checkbox"/> مستأجر.. قيمة الإيجار: يرفق عقد إيجار	
هل عليك ديون: <input type="checkbox"/> نعم، المبلغ / سبب الدين: <input type="checkbox"/> حال السداد <input type="checkbox"/> أقساط <input type="checkbox"/> لا	هل لديك مصدر دخل آخر: <input type="checkbox"/> نعم، نوع الدخل <input type="checkbox"/> وظيفة، مقدار الراتب <input type="checkbox"/> تجارة:
هل الزوج تعمل: <input type="checkbox"/> لا تعمل <input type="checkbox"/> تعمل	هل تعول والديك: <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم
هل تعاني من مرض أو أحد ممن تعوله من مرض مزمن: <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	

توقيع المستفيد وإقراره بصحة المعلومات /

المجموع	()
١٠	

رأي اللجنة		
التوقيع	العضوية	أعضاء اللجنة
	رئيس اللجنة	- المسؤول المالي
	عضو	- المدير التنفيذي
	عضو	- مدير الشؤون المالية

اصرفوا للمذكور من الزكاة مبلغ وقدره:

اعتماد رئيس المجلس

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في
شمال بيشة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته السابعة المنعقدة بتاريخ ٧/٢٠ /
١٤٤٢ هـ الموافق ٢٠ / ٣ / ٢٠٢١