

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات  
بمحافظة بدر الجنوب ( همة )  
مسجلة برقم ٣٠٤٤



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



# لائحة إجراءات إختيار المستفيدين

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بدر الجنوب ( همة )

0536526742



0175454134



badraljnop

ب همة أنقذت أمة

# لائحة شؤون المستفيدين

## مقدمة

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشترطات وارشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها .

## النطاق

تحدد هذا السياسة الشروط والاجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات

## تعرف المصطلحات :

**الجمعية :** يقصد بها جمعية الدعوة والارشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بدر الجنوب

**المستفيدون :** هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والارشاد وتوعية الجاليات ببدر الجنوب ويشمل ( الرجال - النساء الشباب - الفتيات - المواطنون - المقيمين - زوار بدر الجنوب - المسلمين الجدد - غير المسلمين ) وغيرهم وفق الانظمة واللوائح

**الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من امكانيات وضوابط وانظمة

**الواجبات :** التزام المستفيد بانظمة ولوائح جمعية الدعوة ببدر الجنوب

**الخدمات :** هي مجموعة الاعمال التي تواديهها الجمعية للمستفيدين

**المخالفات :** هي الاخلال بالواجبات او مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية

## شروط واجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١/ ان يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية

٢/ دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة من الجمعية

## 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 وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير
٣. معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
٤. ان يتم التعامل مع المعلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
٦. معرفة اسماء 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 وانشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طاري
٤. ابلاغ الجمعية باي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية
٦. الالتزام بزبي المحتشم عن مرافقة الجمعية او البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم
٨. في حالت عدم رضاء المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي او موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرکم او اقتراحکم لشكواء ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لاي معلومة من معلومات تقديم الخدمة او في حال وجود اسئلة لدا المستفيد عن الجمعية

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

اولا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر يراه منتقص لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها

ثانيا : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذا المدة الى بعذر مشروع تقبلت ادارة الجمعية

ثالثا : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الاتي

١. المعلومات الشخصية الاسم رقم السجل المدني ووسائل الاتصال
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقايح بشك متسلسل
٣. تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها
٤. تحديد الضرر
٥. اسباب التظلم
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع
٧. ائضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى او التظلم
٨. ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت

١. رابعا: اجراءات التظلم او الشكوى :
٢. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم ( لجنة)
٩. لاينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النضر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين
٤. يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بسرية الكاملة ولا يطلع عليها الى الاشخاص ذوي العلاقة
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الابلاغ الهاتف البريد الالكتروني التواصل الشخصي .....الخ

## ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك :

- ١، ان يكون متواجدا في نطاق الجمعية
٢. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة الجمعية
٣. السن ٣٠ سنة فما فوق
٤. لم يسبق له الحج

## ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:

١. ان يكون متواجد في نطاق الجمعية
٢. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة الجمعية
٣. ان يكون العمر ١٨ سنة فما فوق

## ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي :

١. ان يكون ضمن نطاق الجمعية
٢. ان يكون ضمن برامج او انشطه الجمعية الدعوية

## ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة

أولاً: الفقراء والمساكين:

١. ان يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات ببدر الجنوب
٢. ان يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية
٣. ان يكون متواجد في نطاق الجمعية
٤. ان يكون من المتطوعين او المشاركين في خدمات او برامج او أنشطة الجمعية
٥. تعبئة النموذج الخاص بذلك (نموذج مرفق)
٦. الموافقة على الدعم من قبل لجنة برامج الزكاة بالجمعية (رحماء)

ثانياً: المؤلفات قلوبهم:

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

يجوز مساعدة المؤلفات قلوبهم من أموال الزكاة ممن تنطبق عليهم الشروط التالية :

١- ان يكون من المسلمين الجدد او ممن يرجى اسلامه

٢- ان يكون متواجد في نطاق الجمعية

٣- من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة الجمعية

٤- ان تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفات قلوبهم

ثالثا: في سبيل الله:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم (١٢٦٢٧) وتاريخ ١١/٢/١٤١٠هـ بجواز صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية :

أ- ان يكون المصرف ضمن خدمات او برامج او أنشطة الجمعية فقط.

ب- ان تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية والثقافية والاجتماعية وفقا للأهداف التي أنشئ لتحقيقها هذه الجمعية والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها فانه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية والتوعوية والثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده ويعينه وفق للاعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية .

اعتمد مجلس ادارة الجمعية هذه اللائحة في الاجتماع رقم (٤٤/٢) وتاريخ (١٦/٣/٢٠٢٣م) وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين