

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات في معشوقة  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ( 3411 )

# آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في معشوقة

مرخصة برقم ٣٤١١ بتاريخ ٢٩/٦/١٤٤١هـ

مصرف الراجحي  
alrajhi bank

466608010080007



 Mashoqhawah

منطقة الباحة - محافظة القرى - مركز معشوقة

 dawah.m2@gmail.com

 055 440 2434

## • مقدمة :

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

## • النطاق :

تحدد هذا السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات للمستفيدين.

## • تعريف المصطلحات :

✓ **الجمعية** : يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمعشوقة .

✓ **المستفيدون** : هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمعشوقة ويشمل ( الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - المواطنين - المقيمين - الزوار - المسلمين الجدد - غير المسلمين ) وغيرهم وفق الأنظمة واللوائح.

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

✓ **الواجبات** : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة بمعشوقة .

✓ **الخدمات** : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

## • شروط واجراءات 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 من الجمعية .

## • حقوق المستفيدين : للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء 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 إجراءات تقديم الخدمة لكم .

٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار

مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .

٤. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير .

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

٦. الالتزام بزي المحتشم عن مرافقة الجمعية أو البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية .

٧. الاحترام المتبادل لموظفي أو موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .

٨. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم

الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية

الإلكتروني لإيصال وجهت نظركم أو اقتراحكم لشكوى 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 او الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص لحقوق او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

- ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذا المدة إلى 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 .
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقائع بشك متسلسل .
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
٤. تحديد الضرر .
٥. أسباب التظلم .
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع .
٧. إيضاح او إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى أو التظلم .
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

- رابعاً : إجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل .
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لأئحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة .

٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ الهاتف البريد الإلكتروني التواصل الشخصي .....الخ .

• **ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :**

✓ أولاً : ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية .
- ٢- أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٣- أن يكون العمر ٣٠ سنة فما فوق .
- ٤- لم يسبق له الحج .

✓ ثانياً : ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية .
- ٢- أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
- ٣- أن يكون العمر ١٨ سنة فما فوق .

✓ ثالثاً : ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية .
- ٢- أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .

✓ رابعاً : ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة :

- ١- الفقراء و المساكين :
- أ- أن يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات بمعشوقة .
- ب- أن يكون من الفقراء و المساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية .
- ج- أن يكون متواجد في نطاق الجمعية .
- د- أن يكون من المتطوعين أو المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

٢- المؤلفة قلوبهم :

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

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

- ١- أن يكون من المسلمين الجدد او ممن يرجى إسلامه .
  - ٢- أن يكون متواجد في نطاق الجمعية .
  - ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية .
  - ٤- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم .
- ٣- في سبيل الله :

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم (١٢٦٢٧) وتاريخ ١١/٢/١٤١٠هـ بجواز

صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية :

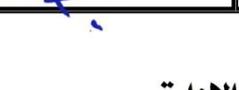
- أ- أن يكون المصرف ضمن خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية فقط .
- ب- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله .

ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية و الثقافية والاجتماعية وفقاً للأهداف التي أنشئت لتحقيقها هذه الجمعية والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية و التوعوية و الثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده و يعينه وفق للأعراف و المبادئ و القيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية .

## • الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في اجتماعه رقم ( ٣ ) وتاريخ ( ١٤ / ١٠ / ١٤٤٣ هـ ) الموافق ( ٢٠٢٢ / ٠٥ / ١٥ م ) وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

## ▪ توقيعات أعضاء مجلس الإدارة:

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عبدالناصر بن دهري بن نوار الغامدي	نائب رئيس المجلس	
٢	عبدالرحمن بن سودان بن حمدان الغامدي	المشرف المالي	
٣	علي بن سريحان بن علي الغامدي	عضو	
٤	عيد بن سعد بن سعيد الغامدي	عضو	
٥	عبدالرحمن بن سعيد بن حسن الغامدي	عضو	
٦	عبدالعزيز بن عبدالله بن علي الغامدي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة

سعد بن محمد بن مطر الزهيري الغامدي



وتوعية الجاليات بمشوكة - الباحة