جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي
Golden Belt Development Association

لائحة صرف المساعدات

لجمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي

جدول المحتويات:

تعريف المصطلحات	3
شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين	3
حقوق المستفيدين	4
واجبات المستفيدين	5
الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى	5
ضوابط وآلية تقديم الخدمات للمستفيدين	6
ضوابط عامة	6
اعتماد مجلس الإدارة	6

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي بالمنطقة الشرقية وفق أنظمتها ولوائحها.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

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

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

شروط و إجراءات التسجيل في خدمات الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون المستفيد مناسب لشروط البرنامج المراد الاستفادة منه.
2. يتم تصنيف المستفيدين وفق المعايير التالية:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	رجال
فئة ب	نساء
فئة ج	فتيات
فئة د	شباب
فئة هـ	أطفال

المستندات المطلوبة للتقديم على خدمات الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

1. الاسم ورقم التواصل.
2. الحي السكني.
3. البريد الإلكتروني.
4. هل تعاني من حال مريضة (لبعض الخدمات).
5. بيانات هوية المستفيد (لبعض الخدمات).

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمات المتفق عليها.
2. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في :

1. معرفة أسماء ووظائف الذين يقدمون الخدمة لك.

واجبات المستفيدين

كمستفيد، يتوجب عليك ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
4. 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 وجهة نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
5. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.
6. المحافظة على مرافق الجمعية وممتلكاتها.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. اذا لم تحصل الجمعية على المستندات المطلوبة.
2. إساءة التصرف وعدم احترام الذوق العام.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصًا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانيًا: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوما من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثًا: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعًا: إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
2. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ).
7. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي بالجمعية من خلال موقع الجمعية (tanmiyahizam.sa) أو تسليمها يدويًا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمية من ٨ صباحًا إلى ٤ عصرًا من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط وآلية تقديم الخدمات للمستفيدين:

1. تقديم خدمة الشراكة:

تقديم خطاب رسمي للجمعية بطلب شراكة والمجال الخاص بها.

2. تقديم خدمة استخدام القاعة:

تعبئة النموذج المقدم من الجمعية.

3. تقديم خدمات البرامج:

تعبئة نموذج البرنامج المراد التسجيل فيه.

ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمة لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات في اجتماع مجلس الإدارة بدورته الأولى بجلسته الرابعة المنعقدة بتاريخ الخميس 15 / 6 / 1445 الموافق 28 / 12 /2023 م، وتحل هذه اللائحة محل جميع لوائح صرف المساعدات الموضوعة سابقًا.

رئيس مجلس الإدارة:

مساعد بن زامل الزامل