



التاريخ:

الرقم:

المشروعات:

## لائحة صرف المساعدات

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة برقم ( ٣٤٠٦ )



التاريخ :

الرقم :

المشروعات :

### تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعرضية الشمالية.  
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعرضية وفق أنظمتها ولوائحها

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

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح الجمعية.

الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

### شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

#### شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. المسلم وغير المسلم يحق له الاستفادة.
٢. أن يكون ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. دراسة الحالة من قبل الجمعية.

#### أولا : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية .

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية أو الإقامة

### حقوق المستفيدين

#### للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية حسب أهداف الجمعية ولوائحها.
٢. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

#### السرية والخصوصية :

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.



التاريخ :

الرقم :

المشروعات :

## الاحترام والكرامة :

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة حسب إمكانيات واهداف الجمعية ولوائحها.

## واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم،
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مراقبة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
٧. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها .
٩. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
١٠. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية دعوية.
١١. 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 او اقتراحكم أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها.

## حالات الاستبعاد من الجمعية :

١. الشخص الذي يقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٢. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٣. في حالة اتخاذ قرار من الجمعية بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٤. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
٥. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.



التاريخ :  
الرقم :  
المشغوعات :

## 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 وتقدم 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 الالكتروني) .
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. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

**رابعاً :** اجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او 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 ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا 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 / ... الخ )
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في اتخاذ الاجراءات التأديبية في حق المستفيد ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير الجمعية من خلال موقع الجمعية [www.cna.org.sa](http://www.cna.org.sa) أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.



التاريخ:

الرقم:

المشروعات:

### ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

#### صرف الاعانة النقدية:

**أولاً:** الجمعية حسب أهدافها ولوائحها لا تقدم إعانات نقدية.

#### **ثانياً:** صرف الاعانة العينية.

- 1- استحقاق الحالة حسب أهداف الجمعية ولوائحها.
- 2- الاولوية تكون حسب الحاجة والاستفادة من ذلك.
- 3- أن تكون الإعانات العينية متوفرة في الجمعية.
- 4- ان يكون المستفيد بحاجة للإعانة.

#### ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، او وجود وكالة شرعية.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

تم اعتماد هذه السياسة ضمن اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢) المنعقد في ٧/٧/١٤٤٣ هـ  
الموافق ٨/٢/٢٠٢٢ م