



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالقرية بني مالك  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم 4112 - وتاريخ 1443/9/10هـ

# سياسة صرف المساعدات لجمعية التنمية الأهلية بالقرية بني مالك



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالقريـع بنـي مالك  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم 4112 - وتاريخ 1443/9/10هـ

## لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بالقريـع بنـي مالك .

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بالقريـع بنـي مالك وفق أنظمتها ولوائحها .

الأيتام : هم من فقدوا آبائهم من السعوديين .

الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته .

المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق رسمي .

الأسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية التنمية الأهلية بالقريـع بين مالك وابناءه .

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

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية التنمية الأهلية بالقريـع بنـي مالك .

الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

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

أو لوائح الجمعية .

لجنة الحقوق و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .



## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.

المستندات المطلوبة للتقديم على برامج وأنشطة الجمعية في حالة كانت هذه البرامج والأنشطة محدودة ومحصورة في نطاق ضيق فإن للجمعية الحق في الحصول على المستندات التالية لإثبات نطاق خدمات الجمعية :

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.
٤. صورة من عقد الايجار.
٥. كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة ( التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ... )
٧. بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

## حقوق المستفيدين

### للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الاستفادة من برامج وأنشطة الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي أو الميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

### • السرية والخصوصية ، كمستفيد لك الحق في:

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



• الاحترام والكرامة ، كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
2. لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حلّ أيّ مشكلة تتعلق بها.

• التعرف بمقدمي الخدمة ، كمستفيد لك الحق في :

1. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
2. معرفة هوية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

• واجباتك كمستفيد ، يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو المشرف في الوقت المناسب لكم 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. ابلاغ الجمعية بأيّ تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
6. المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأيّ أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
7. الالتزام بالزيّ المحتشم في مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أيّ مواقع أخرى .
8. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
9. عدم الانقطاع عن أيّ برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلاّ بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
10. في حالة رفض المشاركة في أيّ برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواك الاجتماعي والاقتصادي .
11. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنّه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
12. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو المدير التنفيذي أو المشرفين بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأيّ معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.



### • حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٢. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٣. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره أثناء التسجيل .
٤. في حالة اتخاذ قرار من اللجنة المشرفة مع الإدارة التنفيذية بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي أو عدم الحاجة .
٥. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف نشاط المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
٦. في حال رفض أيّ مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاده مباشرة .
٧. في حال رفض التعاون مع المشرفين والإدارة التنفيذية وعدم تسهيل مهمته في جمع المعلومات .

### • الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

**أولاً :** للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أيّ أمر يراه منتقناً 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 أيّ تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلاّ بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

**ثالثاً :** على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) 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 حلّ الموضوع .
٧. تحديد الطلب المراد .
٨. ايضاح أو إضافة أيّ معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
٩. إرفاق أيّ وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .



#### رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدّم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا يُنظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون 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 أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او 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 / ... إلخ )
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقّه ان ظهر أنّ تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية ، أو البريد الإلكتروني للجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس .

#### ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

##### • صرف الإعانة النقدية أو المكافأة المالية أو الجائزة المالية للمستفيد :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة المشرفة حسب البرنامج .
- ٢- لا يزيد مبلغ صرف الإعانة النقدية أو المكافأة المالية أو الجائزة المالية عن ١٠٠٠ ريال .

##### • ضوابط عامة :

١. المشاركة في البرامج أو أيّ خدمه لا يعني أحقيته في الحصول على المكافأة المالية .
٢. لا تتمّ المشاركة في البرنامج إلا بعد اكتمال جميع المستندات إدارياً .
٣. لا يتم تسليم الإعانة المالية أو المكافأة أو الجائزة إلاّ من قبل صاحبها ، عدا الأبناء والأيتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات بجمعية التنمية الأهلية بالقريـع بنـي مالـك في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته

( الأولى ) المنعقدة يوم الثلاثاء بتاريخ ٣ / ٨ / ١٤٤٥ هـ الموافق ١٣ / ٢ / ٢٠٢٤ م