



**سياسة صرف المساعدات**

**بجمعية التواصل والثقافة الإسلامي**

**١٤٤٦هـ - / ٢٠٢٥م**

## تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات بتقديم الخدمات والمساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من أنشطتها وبرامجها.

## النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات.

## تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية التواصل والثقافة الإسلامي ....

المستفيدون: هو كل شخص ينتفع بما تقدمه الجمعية من خدمات أو مساعدات ... ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المسلمين الجدد- غير المسلمين) وغيرهم ممن يستفيد من الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها من المواطنين والمقيمين داخل نطاق عمل الجمعية.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالنسب ...

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.

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

## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
٢. أن يكون المستفيد ممن تنطبق عليهم الشروط والأحكام بالاستفادة من برامج وأنشطة الجمعية.
٣. دراسة الحالة واعتمادها من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل والقبول من قبل الفريق المختص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية دون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

## واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد التالي:

- (١) تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
- (٢) الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها منهم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لهم.
- (٣) المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولهم بها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ ، مع تحمل أي تبعات أو التزامات تنشأ عن الانسحاب وعدم المشاركة .
- (٤) الموافقة على ما يتم تسليمه لهم من قبل الجمعية.
- (٥) الالتزام بالزي المحترم عند المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
- (٦) احترام موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- (٧) في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو من خلال موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحاتهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- (٨) يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمهم 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 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 الهوية) 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 ، و أسباب التظلم.
  ٥. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
  ٦. إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم وإرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

### إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح أو الذي لا تكتب فيه وسيلة التواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذو العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ

### ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

### ضوابط الدعم المالي:

١. أن يكون من الدعاة أو المترجمين المنشغلين بالدعوة إلى الله.
٢. أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. أن يكون الدعم وفق حاجة فعلية أو موجه للمستفيد .

### الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة جمعية التواصل والثقافة الإسلامي هذه السياسة في اجتماعه الثاني بتاريخ ١٤٤٦/١٠/٣٠ هـ الموافق ٢٨/٠٤/٢٠٢٥

٠٢

### المراجعة:

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل سنوي، أو حين تستدعي الحاجة للمراجعة والتعديل.

انتهى