

# جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيص

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288



## لائحة المساعدات





الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالعيص

تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها.

النطاق

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

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيص.  
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيص ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين- زوار - المسلمين الجدد- غير المسلمين) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها.  
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.  
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيص  
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.  
المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
2. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

SA6680000 | مصرف الزحبي | Dawat  
394608010024077



0506033631



Dawah40



Dawataleis



www.Dawhaleis.org.sa



Dawat1441@gmail.com



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالعيص

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
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.
4. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
5. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
6. 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 موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

SA6680000 | مصرف الزادجاني  
394608010024077



0506033631

Dawwah40

Dawataleis

www.Dawhaleis.org.sa

Dawat1441@gmail.com



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالعيص

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 أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقماً 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 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 حل الموضوع.
٧. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).

SA6680000 | مصرف الزحبي | Dawate Bank  
394608010024077



0506033631

Dawwah40

Dawataleis

www.Dawhaleis.org.sa

Dawat1441@gmail.com



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بالعيص

٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح 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 ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)

SA6680000 | مصرف الزادجي | zadjai bank  
394608010024077



0506033631

Dawah40

Dawataleis

www.Dawhaleis.org.sa | Dawat1441@gmail.com



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعيص  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 3288



0506033631



Dawwah40



Dawataleis



[www.Dawhaleis.org.sa](http://www.Dawhaleis.org.sa)



[Dawat1441@gmail.com](mailto:Dawat1441@gmail.com)

بعطائكم نستمر

**SA6680000**

مصرف الراجحي  
alrajhi bank



**394608010024077**