



جمعية التنمية الأهلية بالربوة  
Community Development Association in Al Raboah

# لائحة صرف المساعدات

Policy Guide  
دليل السياسات



## لائحة شؤون المستفيدين

### تعريف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية التنمية الاهلية بالرابعة.
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.
- الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية و ابناءه.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط و أنظمة.
- الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التنمية الاهلية بوسط بيئته
- 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:
- دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
- تطبيق المعايير والضوابط.
- وفق معايير الجمعية

### حقوق المستفيدين

#### السرية والخصوصية:

#### كمستفيد لك الحق في:

- ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
- ٣. الاحترام والكرامة:
- كمستفيد لك الحق في:
- الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

#### التعريف بمقدمي الخدمة:

#### كمستفيد لك الحق في:

- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة

### واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها وتعريفكم بخدمات الجمعية.
٣. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٤. الالتزام بتحديث بيانات
٥. الاحترام المتبادل.
٦. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة.

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقصباً لحقوقه او 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 الا بعد مشروع تقبله ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي:

- المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.
- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المراد.
- ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

### رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

١. يقدم المستفيد للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصحيح 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 او الشكوى بالسرية الكاملة ولا 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. للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد الى الخميس.

#### ضوابط الصرف:

- ١- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
- فئة المستفيد.
  - عدد افراد الاسرة.
  - توفر ميزانية للمشروع.
- ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٣. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

#### توقيعات الأعضاء على اجتماع مجلس الادارة

م	اسم العضو	الصفة	التوقيع
١	حيان رايح ملهوي التليدي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبدالله جبران مسعود التليدي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	فيصل جابر يحيى التليدي	عضو مجلس إدارة	
٤	مسفر رشيد احمد التليدي	عضو مجلس إدارة	
٥	عبدالله فرحان سليمان التليدي	عضو مجلس إدارة	