



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

سياسة

صرف المساعدات

لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بجبة

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (٥) في البند (٢)

وتاريخ ٢١ / ٩ / ٢٠٢٣ م

الجمعية الخيرية لتحفيظ
القرآن الكريم بجبة

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية فزعة للإغاثة بالزلفي

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية تحفيظ القرآن الكريم بجبة وفق أنظمتها ولوائحها .

أ-طلاب وطالبات الصفوف الأولية حتى العاشرة من عمره (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية) .

ب-

الاسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية .

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 .

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

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط و إجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٢. يكون القبول حسب توفر المقاعد المتاحة.
٣. القبول حسب المراحل التعليمية
٤. حلقات القاعدة النورانية يشترط لسن من ٤ وحتى ٧ سنوات



الرقم: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____
الموضوع: _____

أولاً : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. صورة من عقد الايجار.
٤. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
٥. صورة شهادة الدراسة .
٦. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب الرفض وعدم قبول تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض الالتحاق بالجمعية.
٤. لك الحق في طلب مشاركة احد 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. ان 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:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والذين يقدمون الخدمة لك .
٢. معرفة مستلم البيانات المسؤولين عن المعلومات وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

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 وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٧. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١٠. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
١١. 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 تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٢. 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 أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة التقييم تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
٣. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٤. في حالة اتخاذ قرار بعدم الاستفادة للاكتفاء .
٥. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
٦. في حال رفض التعاون مع 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة 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 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 .



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

٧. تحديد الطلب المراد.
٨. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
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 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 حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://quranjubbah.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى الساعة ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه للقبول في الحلقات لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، أو ولي أمره .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .