



المملكة العربية السعودية
وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
فرع الوزارة بالمنطقة الشرقية
المكتب التعاوني للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالظهران
رقم التسجيل ٥٠١ / ١٨



الرقم:

التاريخ:

نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم ، وبعد:

فقد أطلع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالظهران (سراج) في اجتماعه رقم (.....) يوم الموافق بتاريخ / / الموافق هـ الموافق / / م على المعايير المعتمدة لدى المستفيدين من خدمات الجمعية وقرر اعتمادها والعمل بموجبها وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

نائب رئيس مجلس الإدارة

حسين بن سالم بامشموس



www.seraj.org.sa

www.serajtour.com

info@seraj.org.sa

حساب عام ١
General Account 1
SA57 80000 301608010164107

حساب الوقف
Waqf Account
SA16 80000 555608010000049

حساب عام ٢
General Account 2
SA97 6000 0000212615625001

حساب عام ٣
General Account 3
SA69200 0000 3371000939940

حساب الزكاة
Zakat Account
SA69 2000000 3371000939941

المعايير المعتمدة لدى المستفيدين من خدمات الجمعية

تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة لدى المستفيدين من خدمات الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط والمعايير لدى المستفيدين من خدمات الجمعية.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالظهران.
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالظهران ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين- الزوار - المسلمين الجدد- وغير المسلمين) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها.
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالظهران.
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
المخالفات: هي الإخلال 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:

١. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
٢. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون 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. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول 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 موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٨. 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 منتقاصاً 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).
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 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 ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /... إلخ)

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم حج الفريضة:

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. لديه إقامة نظامية سارية المفعول .
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. من أهل السنة والجماعة.
٥. السن ٣٠ سنة فما فوق.
٦. لم يسبق له الحج.

ضوابط دعم العمرة الدعوية:

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. لديه إقامة نظامية سارية المفعول .
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. من أهل السنة والجماعة.
٥. السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط تفطير الصائمين:

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. لديه إقامة نظامية سارية المفعول.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط دعم السلال الغذائية:

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٣. من أهل السنة والجماعة.
٤. أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢. أن يكون متواجداً بالظهران.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. السن ١٨ سنة فما فوق
٥. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

ضوابط الدعم النقدي:

١. أن يكون من الدعاة أو المترجمين المنشغلين بالدعوة إلى الله.
٢. أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولهم يعولون.
٣. أن يكون متواجداً بالظهران.
٤. أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.