



سياسة

صرف المساعداات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظه سميراء

برقم (3011)

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (٦) في البند (٢٢)

وتاريخ ٢٧/٠١/٢٠٢١

تقدم الجمعية خدماتها للفئات التالية:

جميع فئات المجتمع من المواطنين والمقيمين

الجاليات الناطقة بالعربية

الجاليات غير الناطقة بالعربية

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 او الشكوى مشتملاً على الآتي :

١ . المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني)

٢ . تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .

٣ . تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

٤ . تحديد الضرر . مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (3011)

٥ . أسباب التظلم.

٦ . الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

٧ . تحديد الطلب المراد.

٨ . إيضاح 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 الصحيح و بدون 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 جلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (3011)
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://dawah-smiraa.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من [8] صباحاً الى [1] ظهراً ومن [٤] عصرًا الى [٧] مساءً من الأحد الى الخميس، ويوم السبت من الساعة [8] صباحاً الى [12] ظهراً في ظرف مغلق.

ضوابط دعم العمرة والحج :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية ويستثنى من الجاليات من تراه الجمعية مناسباً
- ب- مقيماً بسميراء لأكثر من ثلاث سنوات

ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية

ث- من أهل السنة والجماعة

ج- السن ٤٥ سنة فما فوق

ح- لم يسبق له الحج

خ- وجود ميزانية للمشروع

د- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .

٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات بتنمية القطاع غير الربحي
برقم (3011)

٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا من لديه وكالة شرعية .

٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

