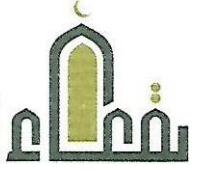


رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



## آلية

التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

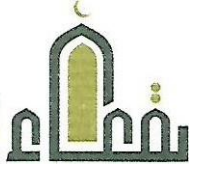
بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء

رقم التسجيل : 3379

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائتم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



## تمهيد:

تهدف هذه السياسة للتعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات تقديم 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 بمحافظة بقاء.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين - زوار محافظة بقاء- المسلمين الجدد- غير 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 بمحافظة بقاء  
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

## 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.

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
- الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠٥٢٧٥٠٠٠-١٦ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)

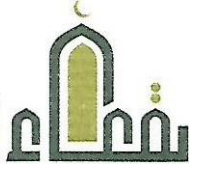


- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
  - أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
  - الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
  - معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.
- واجبات المستفيدين:**
- يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:
- تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
  - الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم .
  - المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
  - إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
  - المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
  - الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
  - الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم.
  - 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.
  - 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.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائتم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠٥٢٧٥٠٠٠-١٦ ج. ص. ب. ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



## 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 (30) 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 ا:

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

## إجراءات التظلم أو الشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم الى اللجنة.
- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ول يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠٥٢٧٥٠٠٠-١٦٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



- 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:

- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- مقيماً نظامياً بمحافظة بقاء لأكثر من سنة.
- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- من أهل السنة والجماعة.
- السن 30 سنة فما فوق.
- لم يسبق له الحج.

#### ضوابط دعم العمرة الدعوية:

- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- مقيماً نظامياً بمحافظة بقاء لأكثر من سنة.
- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- من أهل السنة والجماعة.
- السن 18 سنة فما فوق.

#### ضوابط تفتير الصائمين:

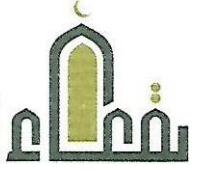
- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- مقيماً نظامياً بمحافظة بقاء أو المراكز التابعة لها.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠٥٢٧٥٠٠٠-١٦ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)



رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- من أهل السنة والجماعة.

ضوابط دعم السلالة الغذائية:

- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- مقيماً نظامياً بمحافظة بقاء أو المراكز التابعة لها لأكثر من سنة.
- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- من أهل السنة والجماعة.
- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم كسوة الشتاء:

- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- مقيماً نظامياً بمحافظة بقاء لأكثر من سنة.
- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- من أهل السنة والجماعة.
- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم:

- أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
- أن يكون متواجداً بمحافظة بقاء.
- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- السن 18 سنة فما فوق

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠٥٢٧٥٠٠٠-١٦٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa  
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



• لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى.

ضوابط الدعم النقدي:

- أن يكون من الدعوة أو المترجمين المنشغلين بالدعوة إلى الله.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون.
- أن يكون متواجداً بمحافظة بقاء.
- أن يكون من المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

تم الاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة رقم (1) بتاريخ 1444/09/01 هـ الموافق 2023/03/23 م  
والعمل به

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)  
موقع الجمعية: [www.dawabaqa.org](http://www.dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [dawabaqa@gmail.com](mailto:dawabaqa@gmail.com)