نسخة رقم ١
عام ٢٠٢٢م

لائحة صرف المساعدات

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector

جمعية التنمية الأهلية بطفيل
Tofil Community Development Association

جمعية التنمية الأهلية بطفيل
Tofil Community Development Association

تمهيد:

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم 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 التنمية الأهلية بطفيل

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بطفيل ويشمل (الرجال والنساء - والشباب الفتيات) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التنمية الأهلية بطفيل

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.
٣. قبول المستفيد بعد اكتمال الشروط.

- حقوق المستفيدين:

١. للمستفيد الحق في: الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير
٣. معرفة أساب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية
٤. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

جمعية التنمية الأهلية بطفيل
Tofil Community Development Association

واجبات المستفيدين:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٥. . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٦. 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 نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٧. 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 منتقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانيا: 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 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. ايضاح أو اضافة | معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو 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.
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح 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 ال تتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكو.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق البلاغ)الهاتف/ البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكترون

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .

٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .

٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .

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

جمعية التنمية الأهلية بطفيل
Tofil Community Development Association

إعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات
لجمعية التنمية الأهلية بطفيل في اجتماع مجلس الإدارة المنعقد بتاريخ ٢٠٢٢/٦/٩م

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	سالم مبارك الحسناني	رئيس مجلس الإدارة	
٢	ضيف الله ربيع الجحدلي	نائب الرئيس	
٣	عبدالله فرحي الجحدلي	المشرف المالي	
٤	سنان رزق الله الحسناني	عضو	
٥	معصب عطية الحسناني	عضو	

جمعية التنمية الأهلية بطفيل