



جمعية  
إثراء  
المعرفة  
التعليمية  
بالمشعلية

الرقم:.....  
التاريخ:.....  
المرفقات:.....

رؤية VISION

2030  
سياسة صرف المساعدات

المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



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 .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين- زوار - المسلمين الجدد- غير المسلمين) 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 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:

1. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
2. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
2. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
4. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
5. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
6. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
7. 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 لإبصال وجهه نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
9. 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 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 إلا بعدز مشروع تقبله ادارة الجمعية. ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:  
1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).



## اعتماد مجلس الإدارة:

الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية إثراء المعرفة التعليمية بالمشعلية في اجتماعه رقم: رقم: (٥) بتاريخ:  
١٤/٠٤/١٤٤٦ هـ الموافق ١٧/١٠/٢٠٢٤ م على سياسة الاستخدام المقبول للأصول المعلوماتية الصادر عن:  
إدارة التقنية – الجمعية وقرراعتها، وتعتبر نافذة من تاريخها وتعمم على جميع منسوبي الجمعية  
للعلم والعمل بها.

رئيس المجلس

محمد بن علي الهمامي

