

جمعية مشورة
ترخيص رقم : 1690



مشورة
mashoura

لائحة صرف المساعدات
لجمعية استشارة للتنمية الاجتماعية
(مشورة)

لائحة شؤون المستفيدي

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية استشارة للتنمية الاجتماعية (مشورة) المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية مشورة بالمنطقة الشرقية وفق أنظمتها ولوائحها. المنظمات غير الربحية: هم الجمعيات التعاونية والأهلية والأوقاف المرخصة التابعة للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة. الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية استشارة للتنمية الاجتماعية (مشورة) 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 :

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية
يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:
١. أن تكون المنظمة مرخصة من الجهة الإشرافية.
٢. يتم تصنيف المنظمات وفق المعايير التالية:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	الجمعيات التعاونية
فئة ب	الجمعيات الأهلية
فئة ج	الأوقاف

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):
١. ترخيص الجمعية.

حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في:

- الحصول على الاستشارات المناسبة.
- الحصول على الخدمات الاستشارية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الاستشارات والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي استشارة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على استشارات وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الاستشارة والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية المستشارين / المستشارات المسؤولين عن تقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم 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.
٥. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. إذا لم تحصل الجمعية على ترخيص.

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 الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
٢. اسم الجمعية ورقم ترخيصها.
٣. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٤. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٥. تحديد الضرر.
٦. أسباب التظلم.
٧. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٨. تحديد الطلب المراد.
٩. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
١٠. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.

٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة.

٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)

٧. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.mashoura.org.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً إلى 4 عصراً من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

تقديم الخدمة الاستشارية

١. تقديم خطاب رسمي للجمعية بطلب استشارة والمجال الخاص بها
ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.

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

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات بجمعية استشارة للتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الرابعة المنعقدة يوم الأربعاء بتاريخ 1445/05/13 هـ الموافق 2023/11/27م.