



جمعية التنمية الأهلية بتبوك - شيم  
Tabuk Community Development Association  
ترخيص رقم (4447)

## لائحة صرف المساعدات بجمعية التنمية الأهلية بتبوك

المقر في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٨ ) بتاريخ ١٢/١٢/٤٤٣هـ الموافق ٢٥/٧/٢٠٢٢م



## لائحة شؤون المستفيدين

### تعريف المصطلحات :

- الجمعية : يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بتبوك  
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بتبوك وفق أنظمتها ولوائحها .  
الأطفال : هم من تتراوح أعمارهم من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات .  
أ-الشباب : من تتراوح أعمارهم من سن ١١ سنة إلى ٢٤ سنة.  
ب-الأسرة : جميع الاسر ضمن البرامج المخصصة للأسر.  
كبار السن : هم من تتراوح أعمارهم من ٥١ سنة إلى ٥٦ سنة.  
الفرق التطوعية والجمعيات الخيرية.  
الفئات الخاصة في المجتمع ( سجناء ، معاقين )

### شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

- التقدم للبرنامج المراد التسجيل فيه خلال فترة التسجيل.
- ان يكون المتقدم ضمن الفئة العمرية المستهدفة في البرنامج.
- دفع رسوم البرنامج قبل البرنامج - في البرامج الغير مجانية.

### شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

### حقوق المستفيدين

#### للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم والخدمات بكل احترام وتقدير.
٢. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٣. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.



السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

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

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام.
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والذين يقدمون الخدمة لك .
٢. معرفة هوية مقدم الخدمة والمسؤولين في الجمعية .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة لكم .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات 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. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية التي قمت بالاشتراك بها .
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
٧. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .



٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
٩. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٠. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

#### حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. في حال تأخر المستفيد الحضور للبرنامج المسجل عليه عن الوقت المحدد يحق للجمعية استبعاد المشارك ولا يحق له المطالبة بقيمة البرنامج إذا كان مدفوع.
٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
٣. في حال رفض التعاون مع مقدمي الخدمة من الجمعية وعدم تسهيل مهمته .

#### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او 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 ) 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.



٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. ايضاح 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 الصريح 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 .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية [TDA.ORG.SA@GMAIL.COM](mailto:TDA.ORG.SA@GMAIL.COM) أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.

