



لائحة شؤون المستفيدين

مقدمة:

تهدف هذه السياسة إلى التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز المسيحيين.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

بالمسيح، ويشمل: (الرجال - النساء - الشباب - الفتيات - المواطنين - المقيمين - زوار المدينة

المنورة - 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 بمركز المسيحيين.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ

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.

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. 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.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً 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 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.
٧. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون 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 ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا 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)



الرقم:
التاريخ: / / ١٤

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك:

- أ- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
 - ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
 - ت- السن ٣٠ سنة فما فوق
 - ث- لم يسبق له الحج.
- ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:

- أ- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ت- أن يكن العمر ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي:

- أ- أن يكون الموقع ضمن نطاق الجمعية.
- ب- أن يكون ضمن برامج أو أنشطة الجمعية الدعوية.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤٥٥هـ

ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة:

أولاً: الفقراء والمساكين:

- أ. أن يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمسيح.
- ب. أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.
- ج. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- د. أن يكون من المتطوعين أو المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- هـ. تعبئة النموذج الخاص بذلك (نموذج مرفق)
- و. الموافقة على الدعم من قبل لجنة برنامج الزكاة بالجمعية (رحماء).

ثانياً: المؤلفة قلوبهم:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (٦٣٧٥) الجزء رقم:
١٠، الصفحة رقم: ٦

يجوز مساعدة المؤلفة قلوبهم من أموال الزكاة ممن تنطبق عليهم الشروط التالية:

- أ- أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى إسلامه.
- ب- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ت- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ث- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم.



الرقم:
التاريخ: / / ١٤هـ

ثالثاً: في سبيل الله:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (١٢٦٢٧) وتاريخ ١١/٢/١٤١٠هـ
بجواز صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية:

- أ- أن يكون المصرف ضمن خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية فقط.
- ب- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله.

ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية والثقافية والاجتماعية:
وفقاً للأهداف التي أنشئ لتحقيقها هذه الجمعية، والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها، فإنه
يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية والتوعوية والثقافية
والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده ويعنيه، وفقاً للأعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة
بالمملكة العربية السعودية.
اعتماد اللائحة:

تم اعتماد اللائحة من قبل مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (٢) لعام
بتاريخ ١٤/١٠/١٤٤٢هـ (٢٦/٠٥/٢٠٢١)