

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة  
بالجمعية الخيرية لتحفيظ  
القرآن الكريم بمحافظة سراة  
عبيدة ( روح ) .

محمد بن عبد الله بن عبد المطلب  
عبد الله بن عبد المطلب  
عبد الله بن عبد المطلب

## مقدمة

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

## النطاق

حددت هذا السياسة الشروط والاجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات للمستفيدين.

## تعريف المصطلحات:

**اسم الجمعية:** الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة

**المستفيدون :** هو كل مستفيد من خدمات الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة ويشمل ( الرجال- النساء- الأطفال - الشباب - الفتيات - المواطنين - المقيمون - الزوار) وغيرهم وفق الانظمة واللوائح.

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

**الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة سراة عبيدة.

**الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

**شروط واجراءات تسجيل المستفيدين**

**اسم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:**

الصفحة 1 من 5

### حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330  
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914  
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102  
بنك المسعود SA 8915000999117782960004

@qrooh3



info@thfezsrar.org.sa  
http://thfezsrar.org.sa

منطقة عسير - سراة عبيدة - الطريق العام  
هاتف: 017 2592004  
فاكس: 017 2592005  
مستودع: بناية 140 الامن الجديد، 61914

- ١ / أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
- ٢ / دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة من الجمعية.

### 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 اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٤ . ان يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- ٦- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

### 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 الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم.

الصفحة 2 من 5

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330  
الوفد بالراجحي SA 2980000249608010399914  
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102

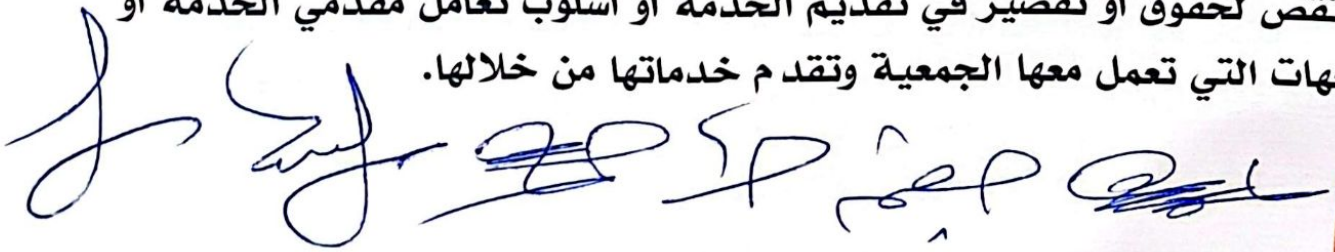
@qrooh3  
info@thfezsrat.org.sa

منطقة عسير - سراة عبيدة - الطريق العام  
هاتف: 017 2592004  
فاكس: 017 2592005

- ٣ . المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤ . إبلاغ 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 زيارة الجمعية أو البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
- ٧ . الاحترام المتبادل لموظفي أو موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- ٨ . في حالة عدم رضا المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عبر موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحكم أو شكوى لديكم 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.

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاص لحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.



الصفحة 3 من 5

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330  
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914  
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102

@qrooh3

  
Info@thfezsrat.org.sa

منطقة عسير - سراة عبيدة - الطريق العام  
هاتف: 017 2592004  
فاكس: 017 2592005

ثانيا: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوما من تاريخ حدوث الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذا المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثا : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على الآتي:

- ١- المعلومات الشخصية : الاسم، رقم السجل المدني، ووسائل الاتصال.
- 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 بمحاولة حل الموضوع.
- ٧- ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ٨- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعا: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم ( لجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

الصفحة 4 من 5

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي SA 5880000249608010123330  
الوقف بالراجحي SA 2980000249608010399914  
البنك الأهلي SA 6310000043449684000102  
بنك البلاد SA 8915000999117782960004

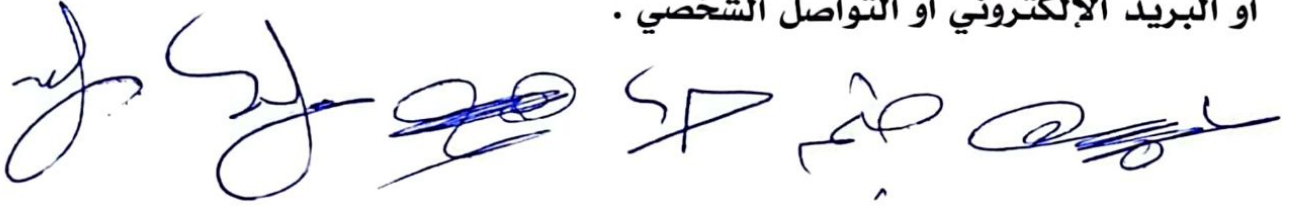
@grooh3



Info@thfezsrat.org.sa  
http://thfezsrat.org.sa





منطقة عسير - سراة عبيدة - الطريق العام  
هاتف، 017 2592004  
فاكس، 017 2592005  
صندوق بريد، 140 الرمز البريدي، 61914

- ٣ . على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات 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 ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- ٥ . تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٦ . يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف أو البريد الإلكتروني أو التواصل الشخصي .



الصفحة 5 من 5

حسابات الجمعية

مصرف الراجحي  SA 5880000249608010123330  
الوقف بالراجحي  SA 2980000249608010399914  
البنك الأهلي  SA 6310000043449684000102  
بنك البلاد  SA 8915000999117782960004

@qrooh3



info@thfezsrat.org.sa  
http://thfezsrat.org.sa

منطقة عسير - سراة عبدة - الطريق العام  
هاتف : 017 2592004  
فاكس : 017 2592005  
صندوق بريد : 140 الرمز البريدي ، 61914