



أفاق AFAQ  
جمعية أفاق لتنمية القدرات

# سياسة صرف المساعدات

لجمعية أفاق لتنمية القدرات

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم ( ٧ ) في البند  
( ٢ ) من المحضر في تاريخ ١٩ / ١١ / ٢٠٢٥ م



## لائحة شؤون المستفيدين

### تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية .....

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها .

أ-الذكور ممن يرغبون في الاستفادة من الخدمات التطوعية

ب-الاناث ممن يرغبن في الاستفادة من الخدمات التطوعية

الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.

المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .

الاسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية وابناءه .

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

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح الجمعية

الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

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

لجنة الحقوق والواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين .

## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

### شروط و إجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١ . أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢ . أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
- ٣ . أن يرغب المتقدم أو أسرته الاستفادة من خدمات الجمعية
- ٤ . دراسة الحالة من قبل لجنة التطوع بالجمعية .
- ٥ . لا يتم تسجيل المستفيد الا بقرار صادر من لجنة التطوع و بعد تطبيق المعايير والضوابط



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

- ١ . صورة السجل المدني للعائلة .
- ٢ . صورة الهوية الوطنية .
- ٣ . أصل اخر فاتورة كهرباء .
- ٤ . صورة من عقد الايجار .
- ٥ . كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
- ٦ . صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة ( التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ... ) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
- ٧ . رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

### حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١ . الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .
- ٢ . طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث ومتابعته .
- ٣ . الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
- ٤ . معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
- ٥ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي 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 ودراسة حالتك بسرية تامة .

الاحترام والكرامة:



كمستفيد لك الحق في:

- ١ . الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
  - ٢ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها .
- التعريف بمقدمي الخدمة :  
كمستفيد لك الحق في :

- ١ . معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
- ٢ . معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

- ١ . تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
- ٢ . الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم 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 اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- ٥ . الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
- ٦ . الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
- ٧ . الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
- ٨ . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- ٩ . عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .



- ١٠ . عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
- ١١ . في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
- ١٢ . 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 نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
- ١٣ . يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية 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 . اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة التقييم تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
- ٢ . اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
- ٣ . في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
- ٤ . في حالة اتخاذ قرار بعدم الاستفادة للاكتفاء .
- ٥ . لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه )
- ٦ . اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع في الجمعية .
- ٧ . في حال تم الاستبعاد بقرار اللجنة .
- ٨ . في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
- ٩ . في حال رفض التعاون مع الجمعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات



## 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 بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

- ١ . المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
- 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 . تحديد الطلب المراد .
- ٨ . ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
- ٩ . إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

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 او 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 ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
- ٥ . تحاط طلبات التظلم او 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 )
- 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 أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى الساعة ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

#### ضوابط عامة :

- ١ . استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
- ٢ . لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
- ٣ . لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
- ٤ . الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .