



الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ
المرفقات :

سياسة صرف المساعدات لجمعية الدعوة والإرشاد بالأرطاوية

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (٤٠) في البند (١)
وتاريخ ٢٠٢٣ / ٨ / ٢ م



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية

الجاليات بالأرطاوية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم ٣٥٨١

الرقم :

التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات :

تقدم الجمعية خدماتها للفتات التالفة:

جميع فئات المجتمع من المواطنين والمقيمين

الجاليات الناطقة بالعربية

الجاليات غير الناطقة بالعربية

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 /رقم ملف الأسرة) 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. تحديد الطلب المراد.
٨. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات بالأرطاوية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية برقم ٣٥٨١

الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ
المرفقات :

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 <https://daartawiyah.minasatech.com> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية

الجاليات بالأرطاوية

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم ٣٥٨١

الرقم :

التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات :

ضوابط دعم حج الفريضة :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية ويستثنى من الجاليات من تراه الجمعية مناسباً
- ب- مقيماً بالأرطاوية لأكثر من ثلاث سنوات
- ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ث- من أهل السنة والجماعة
- ج- السن ٤٥ سنة فما فوق
- ح- لم يسبق له الحج
- خ- وجود ميزانية للمشروع
- د- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عمر المستفيد.

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 من لديه وكالة شرعية .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات بالأرطاوية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية برقم ٣٥٨١

الرقم :
التاريخ : / / ١٤٤٥ هـ
المرفقات :

كشف وصول الخدمات

م	الاسم	رقم الهوية	نوع الخدمة	التوقيع