جمعية الرائدة
النسائية الاجتماعية

لائحة المساعدات

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector

تمهيد:
غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات خاصة بتقديم المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها.

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

تعريف المصطلحات:
الجمعية: يقصد بها جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية.
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها وما يقرره مجلس إدارتها.
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

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 أساب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:
يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:
١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.

٦ . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٧. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظركم أو اقتراحكم 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.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
ثانيا: 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة 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. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات 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 الإجراءات 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 الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /... إلخ)

اعتماد مجلس الإدارة للائحة المساعدات

تم اعتماد لائحة المساعدات في جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الرابعة والمنعقدة بتاريخ ٢١/٤/١٤٤٤هـ الموافق ١٥/١١/٢٠٢٢م.

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	فاطمة محمد الأسلمي	الرئيس	
٢	سميرة محمد موسى حمدي	نائب الرئيس	
٣	صالحة علي سعيد القحطاني	المشرف المالي	
٤	عائشة محمد أحمد الأسلمي	عضو	
٥	بدرية محمد علي الشهري	عضو	
٦	زينب قاسم يحيى المالكي	عضو	
٧	شريفة عائض علي العمري	عضو	

المملكة العربية السعودية
جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية ٨٢٨
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (٣٨)

SA9580000 مصرف الراجحي alrajhi bank

2096080112002 00

جمعية الرائدة النسائية الإجتماعية

خميس مشيط - حي الربيع

ص.ب:50925 - الرمز البريدي:61311

0 1 7 2 2 2 9 5 9 5

0 5 5 5 7 5 9 8 7 0

Info@alraeedah.org.sa

www.alraeedah.org.sa

Raeedah134

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

National Center for Non-Profit Sector