



## لائحة صرف المساعدات جمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية

### لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

**الجمعية :** يقصد بها جمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية.

**المستفيدون :** هو كل مستفيد من خدمات جمعية الصفا لإكرام الموتى وفق أنظمتها ولوائحها .

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

**الواجبات :** التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية الصفا لإكرام الموتى.

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

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

**لجنة الحقوق و الواجبات :** اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين .

### المستفيدين

ذوي المتوفى سعوديين وغير سعوديين.

### حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمة المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية وحسب المركز المطلوب.



## السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والمركز .

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 لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة.
٣. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية والمركز وعدم التطاول عليهم .
٤. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة عن طريق استبيان رضا المستفيد الذي يتم ارساله لكم.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .



٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو المركز وأملاتها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.

## 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 المركز المتظلم منه.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

### رابعاً : 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 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 للمدير التنفيذي الجمعية من خلال استبيان رضا المستفيد للجمعية.
- أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

## ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط عامة :

١. لا يتم استقبال الحالة إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٢. لا يتم استقبال الحالة إلا من ذوي المتوفى.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٥) لعام ٢٠٢٥م سياسة صرف المساعدات الذي عقد في تاريخ ٢٠٢٥/٠١/٢١م.

