



لائحة شؤون المستفيدين  
(آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة)  
لجمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمركز أبو راكة



## مقدمة:

تهدف هذه السياسة إلى التعريف بمعايير وشروط وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

## النطاق:

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

## تعريف المصطلحات:

**الجمعية:** يقصد بها جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية المجالس بمركز أبو راكة.  
**المستفيدين:** هو كل مستفيد من خدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية المجالس بمركز أبو راكة، ويشمل: (الرجال - النساء الشباب الفتيات - المواطنين - المقيمين - زوار مركز أبو راكة - المسلمين الحدود غير المسلمين وغيرهم) وفق أنظمتها ولوائحها.

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

**الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية المجالس بمركز أبو راكة.

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

**المخالفات:** هي الإخلال 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:

- أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
- 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 تميز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

٤. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية كاملة.

٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.



## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقضاً 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 الواقع 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. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
  ٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.
- رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:
١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى 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 إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
  ٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ).



**ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك:**

أ- أن يكون متواجدة في نطاق الجمعية.

ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية

ت- السن ٣٠ سنة فما فوق

ث. لم يسبق له الحج.

**ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:**

أ- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.

ب- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ت- أن يكون العمر ١٨ سنة فما فوق.

**ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي:**

أ- أن يكون الموقعاً ضمن نطاق الجمعية.

ب- أن يكون ضمن برامج أو أنشطة الجمعية الدعوية.

**ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة:**

أولاً: القراء والمساكين:

أ- أن يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية المجاليات بمركز أبو راكة.

ب- أن يكون من القراء والمساكين الذين تطبق عليهم الشروط الشرعية.

ت- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.

ث. أن يكون من المتطوعين أو المشاركون في خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ج- تعبئة النموذج الخاص بذلك.

ح- الموافقة على الدعم من قبل لجنة برنامج الزكاة بالجمعية.

ثانياً: المؤلفة قلوبهم:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (١٣٧٥) الجزء رقم: ١٠، الصفحة رقم: ٦

يجوز مساعدة المؤلفة قلوبهم من أموال الزكاة ممن تطبق عليهم الشروط التالية:

أ- أن يكون من المسلمين الجدد أو من يرجى إسلامه.

ب- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.

ت- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ث- أن تطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم.

ثالثاً: في سبيل الله:

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء رقم: (١٢٩٢٧) وتاريخ ١٤١٠/٢/١١هـ بجواز صرف الزكاة عند توفر الشروط التالية:

أ- أن يكون المصرف ضمن خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية فقط.

ب- أن تطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف في سبيل الله.



**ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية والثقافية والاجتماعية:**  
وفقاً للأهداف التي أنشيء لتحقيقها هذه الجمعية، والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها، فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة خدماتها الدعوية والتوعوية والثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده ويعنيه، وفقاً للأعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية.

وعلى ذلك تم اعتماد مجلس الإدارة