



مؤسسة بنان القرآنية



لائحة

صرف المساعدات

 bnanalqranayt

 0568604531



• مقدمة :

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها المؤسسة للمستفيدين منها .

• النطاق :

تحدد هذا السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات للمستفيدين.

• تعرف المصطلحات :

- المؤسسة : يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بالغريف .
- المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية التنمية الأهلية بالعقيق ويشمل (الرجال – النساء- الشباب –الفتيات – المواطنين – المقيمين – الزوار) وغيرهم وفق الانظمة واللوائح.
- الحقوق : الخدمات التي تلتزم المؤسسة بتقديمها وفق ما لديها من امكانيات وضوابط وأنظمة
- الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التنمية الأهلية بالغريف .
- الخدمات: هي مجموعة الاعمال التي تؤديها المؤسسة للمستفيدين .

• شروط واجراءات تسجيل المستفيدين :

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات المؤسسة وفق الشروط التالية :

- 1/ أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل المؤسسة .
- 2/ دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة من المؤسسة .

• حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في :

1. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل المؤسسة بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
2. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .
3. معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة .
4. ان يتم التعامل مع المعلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
5. الحصول على خدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة
6. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

• واجبات المستفيدين :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٤. إبلاغ المؤسسة باي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل المؤسسة.
٦. الالتزام بزي المحتشم عن مرافقة المؤسسة أو البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة .
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم .
٨. في حالة عدم رضاء المستفيد من خدمات المؤسسة وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي او موقع المؤسسة الإلكتروني لإيصال وجهت نظركم او اقتراحكم لشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالمؤسسة في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة او في حال وجود اسالة لدا المستفيد عن المؤسسة

• الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

- أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة المؤسسة من أي امر يراه منتقص لحقوق او تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تعمل معها المؤسسة وتقدم خدماتها من خلالها .
- ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذا المدة الى بعذر مشروع تقبله إدارة المؤسسة .
- ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الآتي :
 ١. المعلومات الشخصية الاسم رقم السجل المدني ووسائل الاتصال .
 ٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقائع بشك متسلسل .
 ٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .

٤. تحديد الضرر .
٥. اسباب التظلم .
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع .
٧. إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى او التظلم .
٨. ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت .
- رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى:
١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للمؤسسة أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (لجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الإسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل .
٣. على المدير التنفيذي للمؤسسة اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية كاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف - البريد الإلكتروني التواصل الشخصي الخ) .

• ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

- ضوابط دعم حج الفريضة حال توفر ذلك :
- ١. ان يكون متواجدا في نطاق المؤسسة .
- ٢. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة المؤسسة .
- ٣. السن ٣٠ سنة فما فوق .
- ٤. لم يسبق له الحج .
- ضوابط المشاركة في العمرة الدعوية:
- ١. ان يكون متواجد في نطاق المؤسسة .
- ٢. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة المؤسسة .
- ٣. ان يكون العمر ١٨ سنة فما فوق .

- ضوابط الاستفادة من برامج الإفطار الدعوي :

١. ان يكون ضمن نطاق المؤسسة .

٢. ان يكون ضمن برامج أو انشطه المؤسسة الدعوية .

- ضوابط الدعم النقدي من أموال الزكاة :

■ أولاً : الفقراء و المساكين :

١. أن يكون من العاملين في جمعية الدعوة والإرشاد و توعية الجاليات في معشوقة .

٢. أن يكون من الفقراء و المساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية .

٣. أن يكون متواجد في نطاق المؤسسة .

٤. ان يكون من المتطوعين او المشاركين في خدمات أو برامج أو أنشطة المؤسسة.

■ ثانياً : المؤلفة قلوبهم :

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم: (٦٣٧٥) الجزء رقم : ١٠. الصفحة رقم: ٦:

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

١- أن يكون من المسلمين الجدد او ممن يرجى إسلامه .

٢- أن يكون متواجد في نطاق المؤسسة .

٣- من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة المؤسسة .

٤- أن تنطبق عليه الشروط الشرعية بمصرف المؤلفة قلوبهم .

■ ثالثاً : في سبيل الله :

بناء على فتوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والافتاء رقم : (١٢٦٢٧) وتاريخ ١١/٢/١٤١٠هـ بجواز صرف

الزكاة عند توفر الشروط التالية :

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

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

ضوابط الاستفادة من برامج المؤسسة الدعوية و الثقافية والاجتماعية وفقاً للأهداف التي أنشئت لتحقيقها

هذه المؤسسة والمنصوصة في اللائحة الأساسية لها فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع الاستفادة من كافة

خدماتها الدعوية و التوعوية و الثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده و يعينه وفق للأعراف و المبادئ

و القيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية .

• **الاعتماد:**

اعتمد مجلس الأمناء هذه اللائحة في اجتماعه رقم (٢) وتاريخ (٢٠٢٥/٠٣/٠٢ م) ؛؛؛ وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .