

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

لجمعية حُلل الخير الخيرية بالجوف

الطبعة الأولى: ٢٠٢٠م

مقدمة

تهدف هذه السياسة إلى التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين

النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات

تعريف المصطلحات

- الجمعية:** يقصد بها جمعية حلل الخير الخيرية بسكاكا.
- المستفيدين:** هو كل مستفيد من خدمات جمعية حلل الخير الخيرية بسكاكا، ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب -الفتيات-المواطنين-المقيمين-زوار الجوف)وفق أنظمتها ولوائحها.
- الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط و أنظمة.
- الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية حلل الخير الخيرية بسكاكا.
- 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:

- الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد إجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
- الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- معرفة أسماء و وظائف مقدمي الخدمة و وسائل الاتصال بهم.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

- أولاً:** للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً 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 (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع قبله إدارة الجمعية.
- ثالثاً:** على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

ضوابط دعم المساعدات العينية للأسر المحتاجة من الفائض بالجمعية:

- أن يكون من المستفيدين المسجلين بالجمعية وفق شروطها مع مراعاة الظروف الطارئة ..
- أن يكون المستفيد متواجد في نطاق الجمعية.
- أن يكون من المستفيدين من الخدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.

ضوابط دعم السلال الغذائية:

- أن يكون من المستفيدين المسجلين بالجمعية وفق شروطها مع مراعاة الظروف الطارئة .
- أن يكون المستفيد متواجد في نطاق الجمعية.
- أن يكون من المستفيدين من الخدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.

ضوابط دعم وتوفير مياه الشرب في أماكن الاحتياج:

- أن يكون من المستفيدين المسجلين بالجمعية وفق شروطها مع مراعاة الظروف الطارئة.
- أن يكون المستفيد متواجد في نطاق الجمعية.
- أن يكون من المستفيدين من الخدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين تنطبق عليهم الشروط الشرعية.

هذه اللائحة قابلة للتعديل وفق إمكانيات الجمعية وما يستجد من أمور تستوجب ذلك.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة جمعية حُلل الخير الخيرية هذه اللائحة في الجلسة المنعقدة بتاريخ 6/1445/ 9 هـ الموافقة 2024/1/21 م