



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الأهلية بمرية  
ترخيص رقم: ٤٠٥١

# لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية بجمعية التنمية الأهلية بمرية



## تعريف المصطلحات

### الجمعية:

يقصد بها جمعية التنمية الأهلية بمرية، وهي جمعية أهلية غير ربحية تُعنى بتنفيذ البرامج والمبادرات التنموية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية التي تسهم في خدمة المجتمع المحلي وتحقيق التنمية المستدامة في مركز مرية والمراكز التابعة له.

### المستفيدون:

هم الأفراد أو الأسر أو الجهات الذين يستفيدون من خدمات وبرامج وأنشطة جمعية التنمية الأهلية بمرية، وفق الشروط والمعايير والضوابط المعتمدة لدى الجمعية.

### الحقوق:

هي الخدمات والمزايا التي تلتزم الجمعية بتقديمها للمستفيدين بحسب إمكانياتها المتاحة، ووفق الأنظمة واللوائح والسياسات المعتمدة.

### الواجبات:

هي الالتزامات والمسؤوليات التي يجب على المستفيد الالتزام بها، بما يتوافق مع أنظمة ولوائح وتعليمات جمعية التنمية الأهلية بمرية.

### الخدمات:

هي البرامج والأنشطة والمبادرات والمساعدات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين بهدف تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وتنمية قدرات المجتمع ورفع جودة الحياة.

### المخالفات:

هي أي تصرف أو ممارسة تتضمن مخالفة لأنظمة ولوائح وتعليمات الجمعية، أو الإخلال بالشروط المنظمة للاستفادة من خدمات الجمعية وبرامجها.

## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

### أولاً: شروط التسجيل في خدمات الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين في برامج وخدمات جمعية التنمية الأهلية بمرية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم من سكان مركز مرية أو ضمن النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
٢. أن تنطبق على المستفيد شروط ومعايير البرنامج أو الخدمة المطلوب الاستفادة منها.
٣. تقديم جميع المستندات والبيانات المطلوبة بشكل صحيح ومكتمل.
٤. الالتزام بأنظمة الجمعية ولوائحها والتعليمات المنظمة للاستفادة من الخدمات.



٥. موافقة المستفيد على استخدام بياناته لأغراض تنظيم الخدمات والبرامج وفق الأنظمة المعمول بها.
٦. يحق للجمعية دراسة الطلب وقبوله أو رفضه وفق المعايير والإمكانيات المتاحة.

### ثانياً: إجراءات التسجيل

١. تعبئة نموذج طلب التسجيل عبر الوسائل المعتمدة لدى الجمعية.
٢. إرفاق المستندات والمتطلبات الخاصة بكل برنامج أو خدمة.
٣. مراجعة الطلب والتأكد من صحة البيانات والمرفقات.
٤. دراسة حالة المستفيد ومدى استحقاقه للخدمة.
٥. اعتماد الطلب من الإدارة المختصة.
٦. إشعار المتقدم بنتيجة الطلب عبر وسائل التواصل المعتمدة.

### ثالثاً: تصنيف المستفيدين

يتم تصنيف المستفيدين في الجمعية وفق عدد من المعايير، منها:

- الحالة الاجتماعية.
- مستوى الدخل والحالة الاقتصادية.
- الفئات العمرية.
- درجة الاحتياج.
- نوع الخدمة أو البرنامج المطلوب.
- الأسر الأشد احتياجاً والأولوية التنموية.
- فئات الشباب والنساء والأطفال وكبار السن.
- رواد الأعمال والأسر المنتجة والباحثون عن العمل.
- المستفيدون من البرامج التعليمية والثقافية والتطوعية والتنموية.

### المستندات المطلوبة لتقديم على خدمات الجمعية

يلتزم المتقدم للاستفادة من خدمات جمعية التنمية الأهلية بمرية بتقديم البيانات والمستندات التالية بحسب نوع الخدمة أو البرنامج:

١. الاسم الكامل ورقم التواصل.
٢. الحي أو مقر السكن.



٣. البريد الإلكتروني – إن وجد.
٤. الإفصاح عن الحالة الصحية أو وجود مرض – لبعض الخدمات التي تتطلب ذلك.
٥. بيانات الهوية الوطنية أو ما يثبت الهوية – لبعض الخدمات والبرامج.
٦. أي مستندات أو بيانات إضافية تطلبها الجمعية بما يتناسب مع نوع الخدمة المقدمة.

### حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد من خدمات الجمعية ما يلي:

١. الحصول على الخدمات والبرامج التي تقدمها الجمعية وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.
٢. تقديم الخدمة لجميع المستفيدين بعدالة ومساواة ودون تمييز، مع الالتزام بالاحترام والتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض الطلب أو عدم قبول الاستفادة من أي خدمة عند تعذر تقديمها.
٤. الحصول على المعلومات والتوضيحات المتعلقة بالخدمات والإجراءات الخاصة بالجمعية.
٥. تقديم المقترحات أو الملاحظات أو الشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة.

### السرية والخصوصية

تحرص الجمعية على المحافظة على خصوصية المستفيدين، ويحق للمستفيد ما يلي:

١. التعامل مع جميع الملفات والبيانات والمراسلات الخاصة به بسرية تامة، سواء كانت ورقية أو إلكترونية.
٢. المحافظة على خصوصية المعلومات وعدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة.
٣. إجراء جميع المناقشات والاستفسارات المتعلقة بحالته بسرية واحترام.

### الاحترام وحفظ الكرامة

يحق للمستفيد الحصول على خدمات الجمعية في بيئة يسودها الاحترام والتقدير، مع مراعاة كرامته وخصوصيته أثناء تقديم الخدمة.



### التعريف بمقدمي الخدمة

يحق للمستفيد معرفة أسماء وصفات العاملين أو مقدمي الخدمة المسؤولين عن تقديم الخدمة أو متابعة طلبه داخل الجمعية.

### واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد تجاه الجمعية بما يلي:

١. تقديم جميع المستندات والبيانات المطلوبة بشكل صحيح ومكتمل.
٢. الإفصاح عن المعلومات اللازمة التي تساعد الجمعية في دراسة الطلب وتقديم الخدمة المناسبة.
٣. الالتزام بحضور البرامج والأنشطة والمواعيد المحددة، أو الاعتذار مسبقاً عند وجود ظرف طارئ.
٤. التعامل باحترام مع منسوبي الجمعية والمستفيدين الآخرين والمحافظة على الذوق العام.
٥. المحافظة على مرافق الجمعية وممتلكاتها وعدم إساءة استخدامها.
٦. إبلاغ الجمعية بأي ملاحظات أو شكاوى أو مقترحات من خلال القنوات المعتمدة.
٧. الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات المنظمة للاستفادة من خدمات الجمعية.

### حالات الاستبعاد أو إيقاف الخدمة

يحق للجمعية استبعاد المستفيد أو إيقاف الخدمة عنه في الحالات التالية:

١. عدم استكمال المستندات أو البيانات المطلوبة.
٢. تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة.
٣. إساءة التصرف أو الإخلال بالأنظمة والآداب العامة داخل الجمعية.
٤. سوء استخدام الخدمات أو المرافق التابعة للجمعية.
٥. مخالفة الأنظمة أو التعليمات المعتمدة لدى الجمعية.

### التظلمات والشكاوى

أولاً: حق المستفيد في التظلم أو الشكوى

يحق للمستفيد التقدم بتظلم أو شكوى إلى إدارة الجمعية بشأن أي تقصير في تقديم الخدمات، أو أسلوب التعامل، أو أي إجراء يراه مؤثراً على حقوقه.



### ثانياً: مدة تقديم الشكوى أو التظلم

يجب تقديم الشكوى أو التظلم خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الواقعة، ولا يُنظر في الطلب بعد انتهاء هذه المدة إلا بعذر تقبله إدارة الجمعية.

### ثالثاً: متطلبات تقديم الشكوى أو التظلم

يشمل طلب الشكوى أو التظلم البيانات التالية:

١. الاسم الكامل ورقم الهوية ووسائل التواصل.
٢. توضيح موضوع الشكوى أو التظلم بشكل واضح.
٣. تحديد الجهة أو الشخص محل الشكوى – إن وجد.
٤. شرح الأضرار أو الآثار الناتجة.
٥. توضيح الطلب أو الإجراء المطلوب.
٦. إرفاق المستندات أو الإثباتات الداعمة – إن وجدت.

### إجراءات معالجة الشكاوى والتظلمات

١. يتم تقديم الشكوى أو التظلم للإدارة التنفيذية أو الجهة المختصة بالجمعية.
٢. لا يتم النظر في الطلبات غير المكتملة أو مجهولة البيانات.
٣. تلتزم الجمعية بدراسة الشكوى واتخاذ الإجراءات المناسبة وفق اللوائح المعتمدة.
٤. يتم الرد على الشكوى أو التظلم خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ استلام الطلب.
٥. تتعامل الجمعية مع جميع الشكاوى بسرية تامة.
٦. يتم إشعار المستفيد بنتيجة الشكوى عبر وسائل التواصل المعتمدة.

### ضوابط وآلية تقديم الخدمات

#### أولاً: خدمة الشراكات

يتم تقديم طلب الشراكة عبر خطاب رسمي يوضح نوع الشراكة ومجالات التعاون المطلوبة.

#### ثانياً: خدمة استخدام القاعات والمرافق

يتم تعبئة النموذج المخصص لطلب استخدام القاعات أو مرافق الجمعية وفق الضوابط المعتمدة.

#### ثالثاً: خدمات البرامج والأنشطة



يتم التسجيل في البرامج والأنشطة من خلال تعبئة النماذج الخاصة بكل برنامج وإرفاق المتطلبات اللازمة.

#### ضوابط عامة

١. استلام الطلب لا يعني الموافقة النهائية على تقديم الخدمة.
٢. لا يتم اعتماد أي طلب إلا بعد اكتمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
٣. تخضع جميع الطلبات للدراسة وفق معايير الاستحقاق والإمكانيات المتاحة لدى الجمعية.
٤. للجمعية الحق في تحديث الأنظمة واللوائح والإجراءات بما يحقق المصلحة العامة وجودة الخدمات.

#### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس ادارة جمعية التنمية الأهلية بمرية بتاريخ ١٢ رجب ١٤٤٧ هـ الموافق ٢٠٢٦ / ١ / ١ م