



جمعية رواء
للتنمية الأسرية

لائحة صرف المساعدات



لائحة صرف المساعدات

تضع جمعية رواء للتنمية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة الدولة المصدر الأساسي في تحديد الحقوق والواجبات وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه الخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

لائحة صرف المساعدات

جدول المحتويات

٤	التعريفات:
٥	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
٥	الفئات المستفيدة:
١٣	حقوق المستفيدين
١٣	السرية والخصوصية:
١٦	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

لائحة صرف المساعدات

التعريفات:

الجمعية: يقصد بها جمعية رواء للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة.

المجلس: يقصد بها مجلس إدارة الجمعية.

المستفيد: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول أبنائها وغير موظفة.

المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر.

الغائب عنها عائلها: هي المهجورة، العانس، المعلقة، زوجة الغائب أو المفقود، زوجة المدمن على المخدرات وتثبت (بصك شرعي أو محضر تبليغ أو خطاب من جهة حكومية) وذلك لأكثر من ثلاثة أشهر.

الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية وأولاده.

الذكور: يقصد به أبناء من سن الولادة إلى سن ١٨ سنة (ويمكن استثناء من تجاوز العمل للطلاب المنتظمين في أحد الجهات العلمية أو المهنية حتى سن ٢٤ سنة) عن طريق توصية من الباحث الاجتماعي وموافقة المجلس.

الإناث: من سن الولادة حتى سن ٢٤ سنة. ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة

المرأة المعيلة: المرأة التي تتولى رعاية شؤونها وشؤون أسرته مادياً وبمفردها.

الدخل: هو ما يتقاضاه المستفيد شخصياً دون أفراد أسرته من أي مصدر كان سواء شهرياً أو سنوياً (راتب، تقاعد، ضمان، تأمينات، عوائد سنوية) وغيرها.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

لائحة صرف المساعدات

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيد.

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في سياسات أو لوائح الجمعية.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية

الفئات المستفيدة:

يمكن للفئات التالية الاستفادة من المساعدات

- ١- الشباب المقبلين والمقبلات على الزواج.
- ٢- المطلقات
- ٣- الأراامل
- ٤- الغائب عنها عائلها (مهجورة، معلقة، أسرة السجين، المرأة المعيلة)

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلياقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.



لائحة صرف المساعدات

- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للباحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

أنواع المساعدات:

- ١- مساعدات عينية.
- ٢- مساعدات نقدية (مالية - بطاقات)
- ٣- قروض حسنة لدعم المشاريع.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيد العامة

يتم تسجيل المستفيد من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية وضواحيها وقد مضى ثلاث أشهر.
- ٣- أن تنطبق على المتقدم شروط الوزن النسبي.
- ٤- دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي بالجمعية.
- ٥- أن يكون المستفيد استفاد من خدمات الجمعية (التدريب، الاستشارات الأسرية)
- ٦- صورة السجل المدني للعائلة.
- ٧- صورة الهوية الوطنية.
- ٨- أصل آخر فاتورة كهرباء.
- ٩- صورة من عقد الإيجار.
- ١٠- كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
- ١١- صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.
- ١٢- رقم الحساب البنكي (الآيبان) مصدق من البنك.

لائحة صرف المساعدات

١٣- يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٥١ الى ٧٥ درجة
فئة ب	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٢٦ إلى ٥٠ نقطة
فئة ج	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٥ الى ٢٥ نقطة
فئة د	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٠ الى ٤ نقاط

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠٠	دخل الفرد
١٠	من ٣٠١ الى ٤٠٠	
٥	من ٤٠١ الى ٦٠٠	
١٠	سيء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٥	نسبة العجز ١٠ الى ١٠٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الابناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٧٥	المجموع	

لائحة صرف المساعدات

شروط وإجراءات تسجيل المستفيد الخاصة بكل حالة

المقبلين والمقبلات على الزواج:

- ١- أن يكون الزوجان سعوديان.
- ٢- تقديم صورة من سجل الأسرة.
- ٣- أن يكون المتقدم مقيم ضمن نطاق الجمعية.
- ٤- ألا يمضي على عقد النكاح أكثر من سنة من تاريخ الإعلان.
- ٥- ألا يتجاوز مقدار الراتب ٦٠٠٠ آلاف ريال.
- ٦- حضور الدورة التأهيلية كاملة لمدة ثلاثة أيام بواقع ثلاث ساعات تدريبية لكلا الطرفين.
- ٧- ألا يكون المتقدم قد منح دعم سابق من الجمعية.
- ٨- أن يكون المهر ٥٠٠٠٠ ألف فأقل "خمسون ألف ريال"

للأرملة (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة من شهادات الأبناء الدراسية.
- ت- صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل.

للمطلقة (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
- ب- صورة من شهادات الأبناء الدراسية.
- ت- صورة صك الإعالة.
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
- ج- إثبات استقلالية السكن

للغائب عنها عائلها (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ- صورة من المحضر أو الخطاب من الجهة المختصة (مع الأصل للمطابقة)
- ب- صورة من شهادات الأبناء الدراسية.
- ت- صورة صك الإعالة.
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل.

لائحة صرف المساعدات

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف المساعدات العينية:

- ١- أسرة سعودية
- ٢- الأولوية لمن لم يسبق له الحصول على المساعدة من قبل.
- ٣- أن تكون الأسرة استفادت من خدمات الجمعية (التدريب - الاستشارات الأسرية)
- ٤- توفر النوع المطلوب من الأجهزة.
- ٥- يتم تقديم الأجهزة وفق الشرائح التالية

نوع وعدد الأجهزة				عدد أفراد الأسرة
١ فرن	١ غسالة	١ ثلاجة	٢ مكيف	أقل من ٣ أفراد
١ فرن	١ غسالة	١ ثلاجة	٣ مكيف	من ٤ إلى ٧ أفراد
١ فرن	١ غسالة	١ ثلاجة	٤ مكيف	من ٨ فأكثر

٦- كما يتم صرف السلال الغذائية وفق الشرائح التالية:

نوع وعدد الأجهزة	عدد أفراد الأسرة
سلة غذائية عدد (١)	أقل من ٥ أفراد
سلة غذائية عدد (٢)	من ٦ إلى ٨ أفراد
سلة غذائية عدد (٣)	من ٩ إلى ١٢ أفراد
سلة غذائية عدد (٤)	من ١٣ فأكثر

صرف الإعانة النقدية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- عدم القدرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الإعانة النقدية الشهرية عن (١٠٠٠) ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر
يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة.
- ٤- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ) فقط.
 - ب- عدد أفراد الأسرة.
 - ت- توفر ميزانية للمشروع.

صرف الأجهزة الكهربائية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.



لائحة صرف المساعدات

- ٢- عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة.
- ٣- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
- فئة المستفيد.
 - عدد أفراد الأسرة.
 - تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
 - توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف السلة الغذائية:

الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- ١- فئة المستفيد.
- ٢- عدد أفراد الأسرة.
- ٣- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد (أ) و (ب).
 - ب- عدد أفراد الأسرة.
 - ت- تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف).
 - ث- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

- ١- الفواتير:
 - أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب) وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.
 - ب- أن تكون متأخرة لأكثر من شهر.
 - ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
 - ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال.

لائحة صرف المساعدات

- ج توفر ميزانية للمشروع.
- ٢ الحريق أو السيول:
- أ تقديم المعونة العاجلة التي تطلبها الحالة.
- ب أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.
- ث ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- ج توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
- ب الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت ألا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
- ث لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ج لا يوجد على كفالة أحد أفراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ح تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
- خ لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.
- د عدم وجود مسكن للأسرة.
- ذ إثبات ملكية الأرض.
- ر قرار لجنة البحث.
- ز توفر ميزانية للمشروع.
- س الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
- ١ فئة المستفيد.
- ٢ عدد أفراد الأسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

- أ أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة (أ) أو (ب).
- ب الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ث ألا يوجد على كفالة أحد أفراد الأسرة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
- ج تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
- ح عدم وجود مسكن لائق
- خ قرار لجنة البحث.



لائحة صرف المساعدات

- د توفر ميزانية للمشروع.
- ذ لم يسبق أن قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.
- ر الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - ١- فئة المستفيد.
 - ٢- عدد أفراد الأسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

- أ- أن يكون سعودي الجنسية.
- ب- مقيماً بمنطقة مكة المكرمة لأكثر من ثلاث سنوات.
- ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ث- من أهل السنة والجماعة.
- ج- السن ٤٥ سنة فما فوق.
- ح- لم يسبق له الحج.
- خ- وجود ميزانية للمشروع.
- د- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- ١- فئة المستفيد.
- ٢- عمر المستفيد.

ضوابط عامة:

- ١- استلام الطلب على أي خدمة لا يعني قبوله.
- ٢- لا يتم استقبال الطلب إلا عن طريق الموقع بعد اكتمال جميع المستندات.
- ٣- لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا المرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
- ٤- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

لائحة صرف المساعدات

حقوق المستفيدين

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحث / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- ٣- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٥- طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

- ١- أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- ٢- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

لائحة صرف المساعدات

الاحترام والكرامة:

- ١ الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- ٢ الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

- ١ معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
- ٢ معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

- ١ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- ٢ الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- ٣ المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤ إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- ٥ الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٦ الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٧ المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- ٨ الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- ٩ الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- ١٠ عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.

لائحة صرف المساعدات

- ١١ عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
- ١٢ في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي
- ١٣ في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٤ يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- ١ إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- ٢ زواج الأرملة أو المطلقة أو ثبوت عدم استحقاق المستفيد.
- ٣ انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية.
- ٤ الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
- ٥ إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبل المتقدم.
- ٦ إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
- ٧ في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
- ٨ في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
- ٩ لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
- ١٠ إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- ١١ في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بين تسجيله في أحد النطاقين.
- ١٢ في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.



لائحة صرف المساعدات

- ١٣- في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
- ١٤- في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

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 /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
- ٢- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع 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- 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 إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.



لائحة صرف المساعدات

- 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 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)
- ٧- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- ٨- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.rwaa.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٥ مساءً الى ١٠ مساءً من الأحد الى الخميس.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (التاسع عشر) في دورته (الأولى) لائحة صرف المساعدات في ١٣/٣/١٤٤٦هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٩/١٦م وتحل محل الموضوعه سابقا.

جمعية رواء للتنمية الاسرية
بمكة المكرمة
رقم التصريح (٥٢٨٠)

