



جمعية سندس  
لإكرام الموتى  
بمحافظة الليث

# لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية

جمعية سندس لإكرام الموتى  
بمحافظة الليث



## المقدمة:

حرصاً من جمعية سندس لإكرام الموتى بمحافظة الليث على تنظيم تقديم المساعدات والخدمات المرتبطة بإكرام الموتى، وتحقيق العدالة والشفافية في إجراءات الصرف، فقد أعدت هذه السياسة لتنظيم آلية صرف المساعدات والخدمات المقدمة لذوي المتوفى وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة.

## لائحة شؤون المستفيدين:

### تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية سندس لإكرام الموتى بمحافظة الليث.  
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية سندس لإكرام الموتى وفق أنظمتها ولوائحها.  
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.  
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الصفا لإكرام الموتى.  
الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.  
المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.  
لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المستفيدين.  
المستفيدين: ذوي المتوفى سعوديين وغير سعوديين.

### حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

الحصول على الخدمة المناسبة للحالة، والمتوفرة في الجمعية، وحسب المركز المطلوب

### السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

### الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

### التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والمركز.





## واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة.
3. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية والمركز وعدم التناول عليهم.
4. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة عن طريق استبيان رضا المستفيد الذي يتم ارساله لكم.

## حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة
2. حالة التعدي على موظفي الجمعية أو المركز وأملاكها أو الفعل يتم إيقاف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.

## 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 (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية.

## ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو المركز المتظلم منه.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. 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 او الاسم غير الصحيح و بدون وسيلة تواصل.
  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 او الشكوى.
  ٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
  ٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ ).
  ٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
  ٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي الجمعية من خلال استبيان رضا المستفيد للجمعية.
- أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً إلى ٤ عصرًا من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.
- ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:**
- ضوابط عامة:

١. لا يتم استقبال الحالة إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٢. لا يتم استقبال الحالة إلا من ذوي المتوفى.

#### ❖ اعتماد مجلس الإدارة:

في يوم الثلاثاء بتاريخ ١٤٤٦/٠٧/٠٧ الموافق ٢٠٢٥/٠١/٠٧ في تمام الساعة الثامنة مساء في الدورة الأولى للسنة الأولى فقد عقد مجلس الإدارة اجتماعه الأول بمقر الجمعية تم اعتماد لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية.

