

سياسة صرف المساعدات

جمعية مُلاك المطاعم والمقاهي

إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رقم الترخيص 5109

الإصدار الأول 1446 هـ - 2024 م

جدول المحتويات

3.....	مقدمة
3.....	النطاق
3.....	تعريف المصطلحات
3.....	شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين
4.....	حقوق المستفيدين:
4.....	واجبات المستفيدين:
5.....	حالات الاستبعاد من الجمعية:
5.....	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:
6.....	إجراءات التظلم أو الشكوى:
6.....	ضوابط تقديم خدمات المستفيدين
6.....	اعتماد مجلس الإدارة

سياسة صرف المساعدات

مقدمة

الغرض من هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بصرف المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها، علماً بأن الجمعية ومن خلال لائحته الأساسية وأهدافها فهي لا تمنح المساعدات المالية النقدية ولكن مساعداتها الخدمات النوعية بمثابة قيمة مالية مقدمة للجهة المستفيدة التي تقدم الخدمات للمستفيدين.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في صرف المساعدات فيما يتعلق بالتحقق من مدى الاستحقاق والمسؤوليات المحددة لتنفيذي الصرف.

تعريف المصطلحات

الجمعية: يقصد بها جمعية مُلاك المطاعم والمقاهي

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية مُلاك المطاعم والمقاهي وفق أنظمتها ولوائحها الداخلية.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية مُلاك المطاعم والمقاهي الأساسية والداخلية المنظمة للعمل.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تقدمها 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 في:

1. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص.
2. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات، بكل احترام وتقدير.
3. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
4. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
5. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة للظروف.
6. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم مقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.
3. في حال عدم المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها يجب الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
5. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
6. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
7. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
8. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحاتهم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

9. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم الي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
2. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
3. المستفيد أو الأسرة التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
4. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين.
5. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
7. 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 عند هضم حقوقه أو تقصير في تقديمها من أي أمر يراه منتقصاً للخدمة 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 ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على الآتي: -

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / وسائل الاتصال / الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عاقبة بالشكوى أو التظلم.

8. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة المختصة).
2. لن ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو اسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ال ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا أشخاص ذو العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني إلخ..).

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات بجمعية ملاك المطاعم والمقاهي في اجتماع مجلس الإدارة رقم 14 المنعقد بتاريخ 15/02/1446هـ الموافق 19/08/2024م.