

المملكة العربية السعودية  
الجمهورية العربية السورية

مرخصة من المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم (1000574100)



جمعية وثاق الأسرية  
Wethaq Family Association

## سياسة صرف المساعدات

جدول المحتويات :

الصفحة	الموضوع
3	المقدمة
3	النطاق
3	ميثاق و التزام
3	واجباتك كمستفيد
4	حالات الاستبعاد من الجمعية
5	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
5	ضوابط عامة
5	المسؤوليات
6	الاعتماد

## مقدمة :

إن غرض هذه السياسة التعريف بالنطاق والميثاق ومعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بصرف المساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين من خدماتها، علماً بأن الجمعية ومن خلال لائحته الأساسية وأهدافها فهي تمنح المساعدات النقدية والعينية .

## النطاق :

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

## ميثاق والتزام :

- 1- الجمعية تعمل وعلى الدوام بالالتزام بالعدالة والنزاهة والشفافية.
- 2- الجمعية تلتزم في جميع أنشطتها، في لوائحها ومبادئها وممارساتها الأخلاقية السامية.
- 3- يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام أي جهة مستفيدة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الاساءة من تلقي المساعدة.
- 4- لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية. ولا يقبلوا أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة.
- 5- الجمعية تلتزم بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها، بشأن حقوق المستفيدين. ويحق للمستفيدين، الحصول على المعلومات عن كيفية استحقاقهم للمساعدات.

## 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 أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.

5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
7. الالتزام بالنزي الرسمي ومراعاة الذوق العام عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
8. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
9. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
10. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
11. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
12. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

## حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
3. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
4. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
5. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
6. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة .
7. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
8. 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 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 تقبله إدارة الجمعية .

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

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل 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. 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 .

## ضوابط عامة :

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 او وكالة شرعية .
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

## المسؤوليات:

يتم اعتماد سياسة صرف المساعدات من قبل الإدارة للشروط والآليات المذكورة وفقاً في بنود سياسة الصرف حيث تم وضع هذه السياسة لتحقيق قيمة الشفافية والعدالة والمساواة في حصول المستفيدين على كافة الخدمات المقدمة من الجمعية، كما تقوم الجمعية بالإعلان عن كافة خدماتها عبر موقعها الإلكتروني وحساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي، بما يحقق تطلعات المستفيدين ويلبي رغباتهم.

## الاعتماد :

إعتماد مجلس الإدارة  
تم إعتماد سياسة صرف المساعدات بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة الرابع  
،المنعقدة بتاريخ 18 /02 /2025م

نائب رئيس مجلس الإدارة



سليمان عودة العطوي

