



جمعية الأم المبدعة
The Creative Mom A.

سياسة صرف المساعدات

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الأم المبدعة
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الأم المبدعة بالرياض وفق أنظمتها ولوائحها.
الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الأم المبدعة
الخدمات: هي مجموعة الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.
المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. مطابقة شروط المستفيد لخدمات الجمعية.
٢. مطابقة شروط العمر للمستفيد لخدمات الجمعية.

أولاً: المستندات المطلوبة للاستفادة من خدمات الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية/ الإقامة.
٣. تعبئة الاستمارة للتسجيل بالبرامج المقدمة.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على القبول في البرنامج عند مطابقة الشروط
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.

٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
السرية والخصوصية:
كمستفيد لك الحق في:
١. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بسرية تامة.
كمستفيد لك الحق في:
١. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
التعريف بمقدمي الخدمة:
كمستفيد لك الحق في:
١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي البرامج والذين يقدمون الخدمة لك.
واجباتك كمستفيد:
يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:
١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة لكم.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٥. الالتزام بالزي المحتشم بالجمعية وعند المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٦. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٧. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٨. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي عن طريق جوال الجمعية أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود استئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

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) ووسائل الاتصال (الهاتف / جوال الجمعية /البريد الالكتروني) .
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. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المسؤول التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها مجلس الإدارة لاستقبال طلبات التظلم ()
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المسؤول 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 الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني)
٧. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المسؤول التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٣ عصرًا من الأحد الى الخميس.

اعتماد مجلس الإدارة

قد اطلع مجلس إدارة جمعية الأم المبدعة في دورته الثانية في اجتماعه يوم الاثنين بتاريخ ٢٤-٢/١٠/٢١م الموافق ١٤٤٦/٤/١٨هـ على سياسة صرف المساعدات بجمعية الأم المبدعة وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الالكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

