

جمعية الهداية الخيرية



سياسة استقبال وجمع التبرعات

سبتمبر 2026

سري وخاص

نموذج متابعة الدليل

الإصدار الأول	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع	التاريخ
تم المراجعة بواسطة	نبير عبيد الله بن دليل	الرئيس التنفيذي	س. م. م.	2025/11/15
تم الاعتماد بواسطة	عبيد ناصر الفتيحي	رئيس مجلس الإدارة	ع. م. م.	2025/11/15

الإصدار الثاني	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع	التاريخ
تم المراجعة بواسطة	نبير عبيد الله بن دليل	الرئيس التنفيذي	س. م. م.	2026/9/27
تم الاعتماد بواسطة	عبيد ناصر الفتيحي	رئيس مجلس الإدارة	ع. م. م.	2026/9/27

جدول المحتويات

م.	البند	رقم الصفحة
1.	المقدمة والغرض	4
2.	نطاق التطبيق	4
3.	التعريفات	4
4.	المبادئ الأساسية لاستقبال وجمع التبرعات	4
5.	المسؤوليات	5
6.	التزامات الجمعية	6
7.	التزامات المتبرع	6
8.	أنواع التبرعات المقبولة	7
9.	وسائل استقبال وجمع التبرعات	7
10.	إجراءات طلب ترخيص استقبال وجمع التبرعات	8
11.	الطرق والقنوات المعتمدة بالجمعية لاستقبال وجمع التبرعات	8
12.	ضوابط وإجراءات استقبال وجمع التبرعات	9
13.	آلية رد التبرعات	11
14.	استخدام أموال التبرعات	12
15.	التقارير والإفصاح عن أنشطة استقبال وجمع التبرعات	12
16.	التدريب والامتنال	12
17.	مراجعة السياسة	12

1. المقدمة والغرض

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار عمل واضح ومنظم لجميع أنشطة استقبال وجمع التبرعات التي تقوم بها "جمعية الهداية الخيرية" (المشار إليها فيما يلي بـ "الجمعية"). تسعى هذه السياسة لضمان أن تتم جميع عمليات استقبال وجمع التبرعات بكفاءة وشفافية ومسؤولية، وبما يتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها في دولة الكويت، وخاصة تعليمات وزارة الشؤون الاجتماعية (المشار إليها فيما يلي بـ "الوزارة")، وبما يحافظ على ثقة المتبرعين والجمهور ويحمي سمعة الجمعية.

الغرض الأساسي من استقبال وجمع التبرعات هو توفير الموارد المالية اللازمة لدعم مشاريع وأنشطة الجمعية الخيرية وتحقيق أهدافها في خدمة المجتمع.

2. نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على جميع أنشطة استقبال وجمع التبرعات التي تنظمها أو تشارك فيها الجمعية، سواء كانت تبرعات مالية (من خلال التحويلات البنكية أو الشيكات أو أجهزة الدفع الإلكتروني (كي-نت)) أو أجهزة الدفع النقدي، عينية، أو عبر الإنترنت، أو من خلال فعاليات خاصة. تشمل هذه السياسة جميع أعضاء مجلس الإدارة، والموظفين، والمتطوعين، وأي أفراد أو جهات تعمل باسم الجمعية أو بالتعاون معها في استقبال وجمع التبرعات.

3. التعريفات

التبرع: أي هبة أو مساهمة طوعية، سواء كانت نقدية أو عينية، يقدمها شخص طبيعي أو جهة اعتبارية لدعم أنشطة الجمعية وأهدافها دون توقع مقابل مباشر.

المتبرع: أي شخص طبيعي أو/وجهة اعتبارية (شركة، مؤسسة، إلخ) تقدم تبرعاً للجمعية.

استقبال وجمع التبرعات: كافة الأنشطة والوسائل المستخدمة للحصول على التبرعات من الجمهور أو الجهات المانحة.

الترخيص: الموافقة الرسمية الصادرة من وزارة الشؤون الاجتماعية للجمعية للقيام بحملة جمع تبرعات محددة.

التبرع المقيد/المخصص: تبرع يقدمه المتبرع لغرض أو مشروع معين تحدده الجمعية أو يقترحه المتبرع.

التبرع غير المقيد/العام: تبرع يقدمه المتبرع دون تحديد غرض معين، ويستخدم لدعم الأنشطة العامة للجمعية وفقاً لأولوياتها.

الإيصال: مستند رسمي تصدره الجمعية للمتبرع يثبت استلام التبرع.

الوزارة: وزارة الشؤون الاجتماعية.

4. المبادئ الأساسية لاستقبال واستقبال وجمع التبرعات

تلتزم الجمعية بالمبادئ الأساسية التالية في جميع أنشطتها المتعلقة باستقبال وجمع التبرعات:

الشفافية والامتثال: الالتزام التام بجميع القوانين واللوائح الكويتية المنظمة لاستقبال وجمع التبرعات وتعليمات الوزارة.

- الشفافية والوضوح:** تقديم معلومات واضحة ودقيقة للمتبرعين حول أهداف الجمعية، كيفية استخدام التبرعات، والنتائج المحققة.
- المساءلة:** تحمل المسؤولية الكاملة عن جمع واستخدام التبرعات بشكل فعال ونزيه.
- النزاهة والأمانة:** التعامل بأمانة ونزاهة مع جميع المتبرعين والأموال المتبرع بها.
- احترام حقوق المتبرعين:** احترام خصوصية المتبرعين ورغباتهم فيما يتعلق بتبرعاتهم.
- الكفاءة والفعالية:** السعي لتحقيق أقصى استفادة من التبرعات وتقليل التكاليف الإدارية المتعلقة بجمعها.
- عدم الإكراه:** عدم ممارسة أي ضغط أو إكراه على الأفراد أو الجهات لتقديم التبرعات.
- الأخلاقيات:** الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في جميع جوانب استقبال وجمع التبرعات.

5. المسؤوليات

مجلس الإدارة:

- اعتماد سياسة استقبال وجمع التبرعات ومراجعتها دورياً.
- الإشراف العام على أنشطة استقبال وجمع التبرعات والتأكد من التزامها بالسياسات والقوانين.
- الموافقة على خطط وحملات استقبال وجمع التبرعات الرئيسية بما يتناسب مع النظام الأساسي للجمعية.
- ضمان استخدام التبرعات في الأغراض المخصصة لها.
- اعتماد طلبات تراخيص استقبال وجمع التبرعات قبل تقديمها للوزارة.

أمين الصندوق:

- الإشراف على الجوانب المالية لعمليات استقبال وجمع التبرعات، بما في ذلك استلامها وتسجيلها وإيداعها.
- ضمان دقة السجلات المالية المتعلقة بالتبرعات.
- اعتماد التقارير المالية المتعلقة بالتبرعات.

مسؤول استقبال وجمع التبرعات (إن وجد، أو لجنة مكلفة بذلك):

- تخطيط وتنفيذ حملات استقبال وجمع التبرعات المعتمدة.
- التواصل مع المتبرعين المحتملين والحيين.
- التأكد من إصدار الإيصالات للمتبرعين.
- إعداد التقارير حول نتائج حملات استقبال وجمع التبرعات.
- الالتزام بهذه السياسة وتعليمات الوزارة.

الموظفون والمتطوعون المشاركون في استقبال وجمع التبرعات:

- الالتزام التام بهذه السياسة وبجميع الإجراءات المعتمدة.
- التعامل مع المتبرعين باحترام ومهنية.
- عدم قبول أي تبرعات نقدية مباشرة دون اتباع الإجراءات المحددة (مثل الإيداع عبر أجهزة الإيداع النقدي).
- الإبلاغ عن أي مخالفات أو ممارسات غير سليمة.

6. التزامات الجمعية

- الالتزام بجميع الأنظمة التي تحكم استقبال وجمع التبرعات وفق القوانين واللوائح والتعليمات الرسمية الصادرة عن وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والجهات والمؤسسات الحكومية ذات الصلة.
- الالتزام بمعايير الحوكمة الرشيدة والمتعلقة بالشفافية والنزاهة والسلامة المالية والامتثال في التعامل مع التبرعات.
- الالتزام بأوجه تقييد التبرع الموضحة ببيانات مستند سند التحصيل لمبلغ التبرع والمتعلقة بالاستخدام أو الوقت أو كليهما معاً.
- تلتزم الجمعية بحماية خصوصية بيانات المتبرعين الشخصية وعدم الكشف عنها لأي طرف ثالث دون موافقة صريحة من المتبرع، إلا إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون. حيث يتم تخزين بيانات المتبرعين بشكل آمن، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، ويقتصر الوصول إليها على الأشخاص المخولين فقط.
- يتم استخدام بيانات المتبرعين فقط لأغراض التواصل الرسمي المتعلقة بأنشطة الجمعية ومراعاة رغبته في ذلك (مثل إرسال الإيصالات، الشكر، التحديثات حول عمل الجمعية، ودعوات لحملات مستقبلية إذا وافق المتبرع على ذلك).
- ضمان استخدام مبلغ التبرع فيما خصص له، وتزويد المتبرع بتقارير حول اوجه صرف تبرعه في حالة توافر بيانات للتواصل أو متي ما طلب ذلك.
- تستقبل الجمعية أي شكاوى أو ملاحظات من المتبرعين أو الجمهور بجدية وتتعامل معها بشفافية وعدالة. حيث يتم توثيق جميع الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأنها وذلك وفقاً للأنظمة وسياسات استقبال والتعامل مع الشكاوى المعتمدة بالجمعية.
- تلتزم الجمعية بتوفير المعلومات التالية للمتبرعين بشكل واضح وسهل الوصول إليه:
 - o الاسم القانوني الكامل للجمعية ورقم تسجيلها لدى الوزارة.
 - o رسالة الجمعية وأهدافها الرئيسية.
 - o الغرض المحدد من حملة جمع التبرعات (إذا كانت الحملة مخصصة).
 - o كيف سيتم استخدام التبرعات والنتائج المتوقعة.
 - o معلومات الاتصال بالجمعية للاستفسارات.
 - o التأكيد على أن التبرعات ستستخدم للأغراض المعلنة.
 - o عند الطلب، يتم تزويد المتبرعين بنسخة من أحدث تقرير مالي أو سنوي للجمعية.

7. التزامات المتبرع

- يقر المتبرع بأهليته القانونية لتقديم هذه المساهمة.
- يقر المتبرع بسلامة ونقاء وشرعية مصدر الأموال التي ساهم بها وبصحة وكافة البيانات ذات العلاقة بالتبرع.
- يقر المتبرع بتوقيعه على سند قبض مبلغ التبرع بقبوله والموافقة على البيانات الموضحة بالمستند المذكور من تفاصيل وصف وموقع المشروع محل الاتفاق.

- بالإضافة إلى الموافقة على البنود الواردة بتلك الضوابط والأحكام، كما يوافق علي حق الجمعية المطلق في تعديل وتغيير تلك البنود حسبما يتم تحديثه سواء من قبل القوانين واللوائح والتعليمات الرسمية أو سياسة ولوائح جمع التبرعات من قبل جمعية الهداية الخيرية.
- يتحمل المتبرع المسؤولية منفرداً في حالة مخالفته أيّاً من الأنظمة والقوانين المحلية بدولة الكويت أو القوانين الدولية والقرارات التي تشمل على سبيل المثال ما يلي:
 - قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - أنظمة وقرارات الأمم المتحدة ذات الصلة.
 - القرارات والقواعد ذات العلاقة بالممارسات المحظورة.

8. أنواع التبرعات المقبولة

تقبل الجمعية الأنواع التالية من التبرعات، شريطة ألا تكون مشروطة بشروط تتعارض مع أهداف الجمعية أو قيمها أو القوانين السارية:

- **التبرعات المالية:** سواء كانت شيكات، تحويلات بنكية، تبرعات عبر الإنترنت، أو نقدًا (عبر أجهزة الإيداع المخصص فقط).
- **التبرعات العينية:** مثل الملابس، زكاة الفطر، وغيرها فيما يستجد وأخذ موافقة الوزارة عليها.
- **التبرعات المقيدة/المخصصة:** تبرعات موجهة لمشروع أو برنامج معين.
- **التبرعات غير المقيدة/العامة:** تبرعات لدعم العمل العام للجمعية.
- **الأوقاف والهبات:** وفقاً للأحكام القانونية والشرعية المنظمة لذلك.

ملاحظة: تحتفظ الجمعية بالحق في رفض أي تبرع إذا كان مصدره غير مشروع، أو إذا كان مشروطاً بشروط غير مقبولة، أو إذا كان سيترتب على قبوله تكاليف باهظة أو مسؤوليات قانونية أو سمعة سلبية للجمعية. يتم اتخاذ قرار الرفض من قبل مجلس الإدارة.

9. وسائل استقبال وجمع التبرعات

يمكن للجمعية استخدام الوسائل التالية لاستقبال وجمع التبرعات، بعد الحصول على التراخيص اللازمة من الوزارة حيثما اقتضى الأمر:

- **الحملات العامة لاستقبال وجمع التبرعات:** من خلال الإعلانات في وسائل الإعلام المختلفة، ووسائل التواصل الاجتماعي.
- **استقبال وجمع التبرعات عبر الإنترنت:** من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية أو منصات التبرع المعتمدة والمرخصة.
- **أجهزة الإيداع النقدي أو أجهزة الكي-نت لاستقبال وجمع التبرعات:** في الأماكن العامة المعتمدة بعد الحصول على ترخيص.
- **الفعاليات والأنشطة الخيرية:** مثل الأسواق الخيرية، الحفلات، الماراثونات، وغيرها من الأنشطة التي يخصص ريعها للجمعية.
- **التبرعات المباشرة من الأفراد والمؤسسات:** من خلال التواصل المباشر وتقديم ملفات المشاريع.
- **الاستقطاعات الشهرية أو الدورية:** من خلال اتفاقيات مع المتبرعين.
- **الكوبونات أو القسائم المخصصة للتبرع.**

10. إجراءات طلب ترخيص استقبال وجمع التبرعات

تلتزم الجمعية بالحصول على ترخيص مسبق من وزارة الشؤون الاجتماعية قبل البدء في أي حملة لاستقبال وجمع التبرعات تتطلب ذلك وفقاً للقانون واللوائح. وتشمل الإجراءات ما يلي:

تحديد الحاجة والهدف: يقوم مجلس الإدارة أو اللجنة المكلفة بتحديد الحاجة لاستقبال وجمع التبرعات والهدف من الحملة والمبلغ المستهدف.

إعداد خطة الحملة: تتضمن الخطة تفاصيل الحملة، مدتها، الوسائل المستخدمة، الفئة المستهدفة، الميزانية التقديرية للحملة، آلية التنفيذ، وكيفية صرف التبرعات.

تعبئة نماذج الوزارة: استيفاء جميع النماذج والمستندات المطلوبة من قبل الوزارة لطلب الترخيص.

تقديم الطلب: يقدم الطلب رسمياً إلى الوزارة من قبل الشخص المخول في الجمعية.

المتابعة: متابعة الطلب مع الوزارة حتى الحصول على الترخيص.

عدم البدء بالحملة قبل الحصول على الترخيص: لا يجوز للجمعية البدء في أي أنشطة جمع تبرعات تتطلب ترخيصاً قبل صدور الموافقة الرسمية من الوزارة.

الالتزام بشروط الترخيص: الالتزام بجميع الشروط والضوابط المحددة في الترخيص الصادر من الوزارة، بما في ذلك مدة الترخيص، ووسائل الجمع المسموح بها، وأماكن الجمع.

11. الطرق والقنوات المعتمدة بالجمعية لاستقبال وجمع التبرعات

التبرعات المالية:

- التحويل البنكي لحسابات الجمعية مباشرة.
- الإيداع النقدي بالحسابات البنكية للجمعية مباشرة.
- الاستقطاع البنكي.
- إصدار شيكات باسم/ جمعية الهداية الخيرية.
- التبرع من خلال الموقع والتطبيق الإلكتروني المعتمد للجمعية.
- التبرع عن طريق الإيداع النقدي بجهاز نقاط البيع داخل مقر الجمعية.

التبرعات العينية:

- تبرعات عينية لأنشطة وبرامج الجمعية: وتشمل التبرعات التي تساعد على تحقيق الأهداف من خدمات ووسائل لتنفيذ الأنشطة التي تقدمها الجمعية، مثل الأجهزة والمستلزمات الكهربائية والإلكترونية والطبية والتعليمية وملابس... الخ.
- تبرعات عينية تشغيلية: وتشمل التبرعات من أصول وممتلكات بغرض الاستخدام التشغيلي للجمعية.

12. ضوابط وإجراءات استقبال وجمع التبرعات

12.1. الشفافية والإفصاح للمتبرعين

- تلتزم الجمعية بتوفير المعلومات التالية للمتبرعين بشكل واضح وسهل الوصول إليه:
- الاسم القانوني الكامل للجمعية ورقم تسجيلها لدى الوزارة.
- رسالة الجمعية وأهدافها الرئيسية.
- الغرض المحدد من حملة استقبال وجمع التبرعات (إذا كانت الحملة مخصصة).
- كيف سيتم استخدام التبرعات والنتائج المتوقعة.
- معلومات الاتصال بالجمعية للاستفسارات.

- التأكيد على أن التبرعات ستستخدم للأغراض المعلنة.
- عند الطلب، يتم تزويد المتبرعين بنسخة من أحدث تقرير مالي أو سنوي للجمعية.

الإجراءات:

1. يجب أن تتضمن جميع المواد الترويجية والإعلانية الخاصة باستقبال وجمع التبرعات (المطبوعة والإلكترونية) اسم الجمعية ورقم ترخيص استقبال وجمع التبرعات (إذا كانت الحملة مرخصة) للتأكد من تعليمات الوزارة بشأن ذلك - مثال (كالنسبة الإدارية).
2. يجب تدريب الموظفين والمتطوعين على تقديم معلومات دقيقة ووافية للمتبرعين.
3. الموقع الإلكتروني للجمعية يجب أن يحتوي على قسم خاص بالشفافية يتضمن معلومات عن الجمعية وتقاريرها.

12.2. استلام التبرعات وإصدار الإيصالات

- لا يتم استلام أي تبرعات نقدية أو عن طريق جهاز نقاط البيع خارج مقر الجمعية بخلاف جهاز الكي نت الخاص بالحساب البنكي للجمعية.
- يجب إصدار إيصال رسمي مختوم من الجمعية لكل تبرع يتم استلامه.
- يجب أن يتضمن الإيصال اسم المتبرع (إلا إذا رغب في عدم الكشف عن هويته)، تاريخ التبرع، قيمة التبرع ونوعه (تحويل بنكي/ شيك / كي نت / عيني)، والغرض من التبرع (إذا كان مخصصاً)، ورقم الإيصال، وتوقيع وختم الشخص المخول في الجمعية.
- في حال تلقي طلب تبرع خارج مقر الجمعية يتم توجيه المتبرع لأحد وسائل التبرع غير النقدية (التحويل لأحد الحسابات البنكية للجمعية، التبرع عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة SMS، أو التبرع بشيك أو التبرع عبر الموقع أو التطبيق الإلكتروني، أو زيارة مقر الجمعية للتبرع نقداً عبر جهاز نقاط البيع، (إضافة خدمة إرسال مندوب للحصول عن طريق الكي نت إن وجدت تلك الخدمة).
- في حال استلام التبرع عن طريق شيك يتم تحرير سند قبض للمتبرع، كما في حال استلام التبرع عن طريق جهاز نقاط البيع يتم تحرير سند قبض بمبلغ التبرع وتسلم نسخة السند مع إيصال جهاز نقاط البيع إلى المتبرع.
- عند استلام تبرع عيني، تحرر الجمعية سنداً أو محضراً لإثبات الاستلام يتضمن وصف التبرع وكميته وحالته وتاريخ استلامه وبيانات المستلم، ويُقيد التبرع في السجلات المعتمدة قبل تسليمه إلى الإدارة المعنية أو تخصيصه للغرض المحدد.
- في بعض الحالات تقبل الجمعية سداد مبلغ التبرع للمشاريع على سبيل المثال (مساجد - آبار ، ونحوها من المشاريع الانشائية) على دفعات بحد أدنى 50% كدفعة أولية والباقي على دفعات متفق عليها حتى اكتمال مبلغ التبرع، حيث في حال عدم الالتزام من قبل المتبرع بالتواريخ المستحقة والمتفق عليها فيحق للجمعية تخصيص وتحويل المبلغ المحصل من قيمة التبرع واستخدامه ضمن المشاريع العامة المدرجة بالجمعية وبما يحقق أهداف وبرامج الجمعية.
- يجب الاحتفاظ بنسخ من جميع الإيصالات الصادرة بشكل منظم وآمن.

الإجراءات:

1. يتم استخدام دفاتر إيصالات مرقمة مسبقاً ومعتمدة من الجمعية.
2. يتم تحديد الأشخاص المخولين بإصدار الإيصالات وتوقيعها (داخلياً موظف الاستقبال، خارجياً المندوب).
3. يتم تسوية الإيصالات المستلمة مع المبالغ المودعة في البنك بشكل يومي.

12.3. تسجيل التبرعات

- يجب تسجيل جميع التبرعات المستلمة بدقة وفي الوقت المناسب في السجلات المحاسبية للجمعية.

- يجب أن يتضمن التسجيل معلومات كافية لتتبع كل تبرع (مصدره، قيمته، تاريخه، نوعه، والغرض منه إذا كان مقيداً).
- تستقطع الجمعية نسبة من مبلغ التبرع وذلك وفق طبيعة المشروع وبناءً على التراخيص والموافقات ذات الصلة من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بغرض تغطية التكاليف الإدارية والرسوم الخاصة بتنفيذ المشروع.
- يتم فصل التبرعات المقيدة عن التبرعات غير المقيدة في السجلات المحاسبية.
- يتم إجراء مطابقة دورية بين سجلات التبرعات وكشوفات الحساب البنكية.

الإجراءات:

1. يتم استخدام نظام محاسبي مناسب لتسجيل ومتابعة التبرعات.
2. يقوم أمين الصندوق أو المسؤول المالي بالإشراف على عملية تسجيل التبرعات.

12.4. إدارة التبرعات المقيدة والمخصصة

- تلتزم الجمعية باستخدام التبرعات المقيدة/المخصصة في الأغراض التي حددها المتبرع فقط، ما لم يتم الحصول على موافقة صريحة من المتبرع على تغيير الغرض.
- يتم فتح حسابات فرعية أو مراكز تكلفة منفصلة في النظام المحاسبي لتتبع التبرعات المقيدة والمصروفات المتعلقة بها لكل مشروع أو غرض.
- إذا تعذر استخدام التبرع المقيد في الغرض المحدد (لأسباب قاهرة أو انتفاء الحاجة)، يتم التواصل مع المتبرع للحصول على موافقته على إعادة تخصيص التبرع لغرض آخر مشابه أو استخدامه كتبرع عام. إذا تعذر الوصول للمتبرع، يتم اتخاذ قرار من مجلس الإدارة على تحويل المبلغ لمشروع مشابه ضمن برامج وأنشطة الجمعية المدرجة، ووفقاً لمصلحة الجمعية وبما لا يتعارض مع القانون، مع توثيق ذلك.
- يجب إبلاغ المتبرعين الذين قدموا تبرعات مقيدة عن كيفية صرف تبرعاتهم والنتائج المحققة (عند الطلب أو كجزء من تقارير المشاريع).

12.5. حماية بيانات المتبرعين

- تلتزم الجمعية بحماية خصوصية بيانات المتبرعين الشخصية وعدم الكشف عنها لأي طرف ثالث دون موافقة صريحة من المتبرع، إلا إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون.
- يتم استخدام بيانات المتبرعين فقط للأغراض المتعلقة بأنشطة الجمعية (مثل إرسال الإيصالات، الشكر، التحديثات حول عمل الجمعية، ودعوات لحملات مستقبلية إذا وافق المتبرع على ذلك).
- يتم تخزين بيانات المتبرعين بشكل آمن، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، ويقتصر الوصول إليها على الأشخاص المخولين فقط.
- يحق للمتبرع طلب تعديل بياناته أو حذفها من قوائم الجمعية.

12.6. التعامل مع الشكاوى المتعلقة باستقبال وجمع التبرعات

- تستقبل الجمعية أي شكاوى أو ملاحظات من المتبرعين أو الجمهور بجدية وتتعامل معها بشفافية وسرعة.
- يتم تحديد آلية واضحة لاستقبال الشكاوى (مثل بريد إلكتروني مخصص، رقم هاتف، أو نموذج على الموقع الإلكتروني).
- يتم التحقيق في جميع الشكاوى بشكل عادل وموضوعي.
- يتم إبلاغ مقدم الشكاوى بنتيجة التحقيق والإجراءات المتخذة (إذا سمحت طبيعة الشكاوى بذلك).
- يتم توثيق جميع الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأنها.

- يتم استخدام الشكاوى كفرصة لمراجعة وتحسين إجراءات استقبال وجمع التبرعات.

13. آلية رد التبرعات

تلتزم الجمعية بالتعامل بجدية وشفافية مع طلبات رد التبرعات. تهدف هذه السياسة إلى تحديد الحالات التي يمكن فيها رد التبرع والإجراءات المتبعة لضمان معالجة الطلبات بعدالة وكفاءة. كما يتم التنويه على رد التبرع في حال كان جمع التبرع عن طريق رابط مساهمات.

الحالات القابلة للرد:

1. **الخطأ في إدخال المبلغ:** إذا قام المتبرع بتحويل مبلغ عن طريق الخطأ (مثل إدخال صفر إضافي)، يمكنه طلب رد المبلغ الزائد أو كامل المبلغ لتصحيح العملية.
2. **تغيير رأي المتبرع:** تلتزم الجمعية بدراسة طلبات رد التبرع المقدمة من المتبرعين الذين غيروا رأيهم. وذلك خلال فترة زمنية معقولة.
3. **التبرع المكرر:** في حال تم خصم مبلغ التبرع أكثر من مرة نتيجة خطأ تقني.

الإجراءات والضوابط:

- **تقديم الطلب:** يجب على المتبرع تقديم طلب رسمي لرد التبرع عبر القنوات المعتمدة (بريد إلكتروني، نموذج على الموقع الإلكتروني، تقديم طلب من خلال الواتساب على أن يكون الطلب موثقاً وقابلًا للتحقق من هوية مقدمه وارتباطه بعملية التبرع) خلال مدة لا تتجاوز **5 أيام عمل** من تاريخ التبرع.
- **المستندات المطلوبة:** يجب أن يتضمن الطلب اسم المتبرع، رقم هاتفه، إيصال التبرع (أو إثبات التحويل)، وسبب طلب الرد.
- **المراجعة والتحقق:** يقوم القسم المالي بالتحقق من صحة الطلب ومطابقة البيانات. في حالة التبرعات المقيمة التي تم تخصيصها لمشروع معين وبدأ الصرف عليها، قد يكون الرد صعباً. وسيتم التواصل مع المتبرع لتوضيح الموقف واقتراح حلول بديلة (مثل تحويل التبرع لمشروع آخر).
- **مدة المعالجة:** تختلف المدة الزمنية اللازمة لمعالجة طلب الاسترداد وذلك بناءً على طريقة عملية التحصيل لمبلغ التبرع وذلك خلال فترة من 15 يوم عمل ولا تتجاوز 45 يوم عمل من تاريخ استلام الطلب مكتملاً في حالة تمت عملية التبرع عبر البطاقات الائتمانية مثل VISA، Mastercard، الخ.
- **رسوم التحويل:** يتحمل المتبرع أي خصم أو رسوم بنكية أو إدارية ترتبت على عملية التبرع الأصلية وعملية الرد من المبلغ المرتجع. وسيتم إبلاغ المتبرع بذلك.
- **التوثيق:** يتم توثيق جميع طلبات الرد والإجراءات المتخذة بشأنها في سجلات الجمعية.

الحالات غير القابلة للرد:

- لا يجوز رد التبرعات التي جُمعت من عدة متبرعين عبر رابط تبرع مشترك بناءً على طلب منشئ الرابط. إذ لا يملك منشئ الرابط حق استرداد المبالغ التي دفعها المساهمون الآخرون. ولا يُنظر في طلب الرد إلا إذا قدمه المتبرع الذي دفع المبلغ بنفسه. وذلك وفق ضوابط وإجراءات رد التبرعات المعتمدة لدى الجمعية.

صلاحية الموافقة:

تتم الموافقة على طلبات رد التبرعات من قبل رئيس مجلس الإدارة وأمين الصندوق وذلك بعد الحصول على الموافقات اللازمة من وزارة الشؤون الاجتماعية ووفقاً للصلاحيات المعتمدة في اللائحة المالية عن طريق شيك أو تحويل.

14. استخدام أموال التبرعات

- تلتزم الجمعية باستخدام جميع أموال التبرعات بما يحقق أهدافها الخيرية المعلنة وبأقصى قدر من الكفاءة والفعالية.
- يتم تخصيص نسبة معقولة ومبررة من التبرعات لتغطية التكاليف الإدارية والتشغيلية الضرورية لعمل الجمعية، ويتم الإفصاح عن هذه النسبة بشفافية.
- يتم وضع موازنات تقديرية للمشاريع والأنشطة التي تمول من التبرعات، ويتم مراقبة المصروفات الفعلية مقارنة بالموازنات.
- يتم اتخاذ جميع القرارات المتعلقة بصرف أموال التبرعات وفقاً للصلاحيات المعتمدة في الجمعية وبما يخدم مصلحة المستفيدين.
- يمكن للمتبرع تقديم طلب للتعديل على بيانات المشروع محل التبرع مثل (اسم المشروع، اسم المتبرع، الدولة محل تنفيذ المشروع، الخ...) من خلال تقديم طلب على النموذج الخاص بذلك ودراسة تلك الطلبات من قبل المعنيين بالجمعية للوقوف على مدى إمكانية وقابلية إجراء التعديل المطلوب وكذلك وفقاً لطبيعة المشروع.

15. التقارير والإفصاح عن أنشطة استقبال وجمع التبرعات

- تقوم الجمعية بإعداد تقارير دورية (سنوية على الأقل) تتضمن معلومات عن أنشطة استقبال وجمع التبرعات، المبالغ التي تم جمعها، وكيفية استخدامها.
- يتم تضمين هذه المعلومات في التقرير السنوي للجمعية الذي يعرض على الجمعية العمومية ويقدم إلى الوزارة.
- في حالة الحملات المرخصة، تلتزم الجمعية بتقديم التقارير المطلوبة من الوزارة حول نتائج الحملة وكيفية صرف الأموال المجموعة خلال المدد المحددة.
- يتم تدقيق الحسابات المالية للجمعية، بما في ذلك إيرادات التبرعات ومصروفاتها، من قبل مدقق حسابات خارجي معتمد.

16. التدريب والامتنال

- يتم توفير التدريب اللازم لجميع أعضاء مجلس الإدارة والموظفين والمتطوعين المشاركين في أنشطة استقبال وجمع التبرعات حول هذه السياسة، وأخلاقيات استقبال وجمع التبرعات، والمتطلبات القانونية.
- يتحمل كل فرد مشارك في استقبال وجمع التبرعات مسؤولية الامتنال لهذه السياسة.
- يعتبر عدم الالتزام بهذه السياسة مخالفة قد تستوجب إجراءات تأديبية وفقاً للوائح الداخلية للجمعية.
- بالإضافة إلى أي مسؤولية قانونية قد تترتب على ذلك.
- يتم إجراء مراجعات دورية للتأكد من الالتزام بالسياسة.

17. مراجعة السياسة

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري (سنوياً على الأقل) من قبل مجلس الإدارة أو لجنة مختصة، أو كلما دعت الحاجة نتيجة لتغييرات في القوانين، أو اللوائح، أو أفضل الممارسات، أو طبيعة عمل الجمعية. تُرفع أي تعديلات مقترحة إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.

نهاية المستند،،،