



لائحة صرف المساعدات

بمؤسسة المدينة التعليمية

مؤسسة المدينة التعليمية



لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات:

المؤسسة: يقصد بها مؤسسة المدينة التعليمية.
المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات المؤسسة وفق أنظمتها ولوائحها.
الطلاب: هم كل من تقدم إلى المؤسسة وتم قبوله في أحد برامجها.
المدرسون: هم أعضاء هيئة التدريس التي قبولهم في المؤسسة حسب البرنامج.
البرامج التعليمية: هي الخطط الدراسية المعتمدة في المؤسسة.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في برامج المؤسسة
 يتم تسجيل المستفيدين من خدمات المؤسسة وفق الشروط التالية:

١. أن يقدم الطالب جميع الوثائق الرسمية المعروفة بالطالب.
٢. أن يجتاز الطلاب شروط القبول اللازمة للبرنامج.
٣. أن يسدد رسوم قبول البرنامج إن وجدت.
٤. التأكد من عدم استطاعة الطالب دفع رسوم البرنامج.

المستندات المطلوبة للتقديم في برامج المؤسسة:

١. صورة الهوية الوطنية أو جواز السفر.
٢. الشهادات الدراسية اللازمة لكل برنامج.
٣. صورة إيداع رسوم القبول بعد قبول الطلب.



حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على التعليم ضمن البرنامج المطلوب وفق سياسات المؤسسة والإجراءات الموضوعية لذلك.
٢. الدخول على النظام التعليمي الخاص في البرنامج وفق سياسات المؤسسة والإجراءات الموضوعية لذلك.
٣. تلقي جميع أنواع الدعم المطلوب للحصول على فرصته في التعلم.
٤. دخول اختبارات البرنامج وفق سياسات المؤسسة والإجراءات الموضوعية لذلك.
٥. الحصول على الشهادة الخاصة بالبرنامج وفق سياسات المؤسسة والإجراءات الموضوعية لذلك.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة.
٢. الحصول على أسباب رفض القبول في أي برنامج بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والمدرسين.
٢. معرفة أقسام المؤسسة والخدمات المقدمة من كل قسم.



واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة عند التقدم لأي برنامج.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام بحضور البرامج كاملا.
٦. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم.
٧. عدم الانقطاع عن أي برنامج أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق المؤسسة إلا بعد الرجوع للمؤسسة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٨. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات المؤسسة وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع المؤسسة الإلكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالمؤسسة في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن المؤسسة.

حالات الاستبعاد من المؤسسة:

١. إذا أخل الطالب بشروط حضور البرنامج.
٢. في حالة التعدي على موظفي المؤسسة أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
٣. انتقال الطالب الى خارج نطاق المؤسسة.
٤. التلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة المؤسسة من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها المؤسسة 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة المؤسسة .

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

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم الطالب في البرنامج) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
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 المدير التنفيذي للمؤسسة أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للمؤسسة 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 و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.



٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للمؤسسة 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 لمدير عام المؤسسة من خلال موقع المؤسسة <https://kiu.org> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٩ صباحاً الى ٣ عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط عامة

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.

مؤسسة المدينة التعليمية



اعتماد مجلس الأمناء

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات بمؤسسة المدينة التعليمية في اجتماع مجلس الأمناء بجلسته



مؤسسة المدينة التعليمية