

# لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ

0581773015

saei\_rabigh

saei.rabigh@gmail.com



## حقوق المستفيدين

١. للمستفيد الحق في:  
الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحثة اجتماعية اخرى في الجمعية في حالة عدم رغبت المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحثة الحالية بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
١. السرية والخصوصية:  
كمستفيد لك الحق في:  
ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
١. الاحترام والكرامة:  
كمستفيد لك الحق في:  
الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٢. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
١. التعريف بمقدمي الخدمة:  
كمستفيد لك الحق في:  
معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

- ١ يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:
- ٢ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- ٣ الإفصاح 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.
- ٤ المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٥ ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- ٦ الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- ٧ الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٨ المحافظة على الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- ٩ الالتزام بالزي المحتشم عند مراقبة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- ١٠ الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- ١١ عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- ١٢ في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطأ لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- ١٣ في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال تبليغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٤ يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو 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.

- ١ حالات الاستبعاد من الجمعية:  
إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- ٢ زواج الأرملة أو المطلقة.
- ٣ انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
- ٤ الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
- ٥ اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
- ٦ اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
- ٧ في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
- ٨ في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
- ٩ لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
- ١٠ إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- ١١ في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
- ١٢ في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه بعد ثلاث دورات تدريبية.
- ١٣ في حال رفض التعاون مع الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

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 (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:

المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).

تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

تحديد الضرر.

أسباب التظلم.

الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

تحديد الطلب المراد.

إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

يقدم للمستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).

لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.

يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني)

للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.

يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية

أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً إلى ٤ عصراً من الأحد إلى الخميس.