



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

حقوق المستفيدين :

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة ال باحث/باحثه اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كما سائر 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 احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

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:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

١. 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 .

واجباتك كمستفيد :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الاقصاد 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 .
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .



الجمعيّة الخيريّة بئرّة

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



- الرقم: _____ التاريخ: / / هـ المشفوعات: _____ الموضوع: _____
4. ابلأ الجمعيّة بأيّ تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
 5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
 6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعيّة .
 7. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعيّة .
 8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعيّة أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعيّة في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
 9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعيّة وعدم التناول عليهم .
 10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعيّة إلا بعد الرجوع للجمعيّة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
 11. عدم التسجيل في أي جمعيّة أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعيّة إلا بعد موافقة الجمعيّة .
 12. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعيّة فيجب أن يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعيّة للمستفيد لأن أهداف الجمعيّة تنموية حيث نساعد المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
 13. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعيّة وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الاضاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل بالهاتفي أو موقع الجمعيّة الالكتروني لإبصال وجهه نظرکم أو اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
 14. يمكنکم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعيّة في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعيّة.

حالات الاستبعاد من الجمعيّة:

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعيّة .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعيّة .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة
5. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
6. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
8. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
9. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) .
10. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .



الجمعيّة الخيرية بترية

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



الرقم: _____ التاريخ: / / هـ المشفوعات: _____ الموضوع: _____

١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخبر بهم تسجيله في أحد النطاقين .
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة .
١٤. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات .
١٥. في حال تم إثبات متاجرة وبيع المستفيد/ة ل (السلالات الغذائية وكوبونات سقيا الماء والأجهزة الكهربائية وغيرها) التي تم استلامها من الجمعية ويحق لمجلس الإدارة اتخاذ إجراءات أخرى متى ما دعت الحاجة لذلك .

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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .
ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / 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. إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .



berturabah



012 732 9058



0500 60 1021
0500 50 9842

محافظة تربة - شارع الطائف - حي السلام
الرمز البريدي: 29541 رقم المبني: 29542



الجمعية الخيرية بثرية

تحت إشراف المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي - ترخيص رقم 69



- الرقم: _____ التاريخ: / / ١٤٤٥ المشفوعات: _____ الموضوع: _____
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 الايلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... الخ)
 ٧. للمدير التنفيذي للجمعية 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 الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

الاعتماد

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	فيحان بن غلاب البقمي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	سعد مقعد البقمي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	مسلم مناخي البقمي	عضو	
٤	عبدالله سوندي البقمي	عضو	
٥	عبدالله حسين البقمي	عضو	

