

رقم الترخيص (119)

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

الاعتماد	المراجعة	الاعداد	التاريخ	الإصدار
مجلس الادارة	الادارة العامة	الموارد البشرية	2022-09-05	1
مجلس الادارة	الادارة العامة	الموارد البشرية	2025-10-01	2

تم اعتماد السياسة بتاريخ 2025-10-01

في اجتماع مجلس الادارة رقم 7

اعتماد مجلس  
الادارة

رقم الترخيص (119)

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

**السرية والخصوصية:**

**كمستفيد لك الحق في:**

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

**الاحترام والكرامة:**

**كمستفيد لك الحق في:**

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

**التعريف بمندوب الخدمة :**

**كمستفيد لك الحق في :**

- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

## واجباتك كمستفيد :

- يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :
1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
  2. الافصاح 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 .
  3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
  4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
  5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
  6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
  7. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسوب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
  8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موقع اخر .
  - 9.احترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
  10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
  11. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
  12. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
  13. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
  14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأى معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

## حالات الاستبعاد من الجمعية:

- .1 اذا لم يحصل على درجة تقييم في استماراة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
- .2 زواج الأرملة أو المطلقة .
- .3 انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
- .4 الأسر التي تقوم بالتلعب 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 الاوراق 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 .
- .11 في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
- .12 في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
- .13 في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
- .14 في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

رقم الترخيص (119)

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقصاً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم تظلم او شكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع قبله ادارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
4. تحديد الضرر .
5. أسباب التظلم .
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
7. تحديد الطلب المراد .
8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى او التظلم .
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت .

رقم الترخيص (119)

## رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... الخ )
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة 8 صباحاً الى 12 ظهراً في ظرف مغلق.

تم الاعتماد من مجلس الإدارة وينوب عنهم بالتوقيع رئيس المجلس