



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالمهدية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

رقم الترخيص : 4087

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من استحقاق المستفيد

تم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة
في الاجتماع الثامن المنعقد يوم الاثنين ٢٣-١-٢٠٢٣



توجب سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين على أعضاء مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي وموظفي ومتطوعي الجمعية المحافظة على خصوصية العمل بها وبياناتها وعدم مشاركتها لأي أحد والالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم.

النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع مستفيدي الجمعية أو من يرغب بالاستفادة من خدماتها، كما يمكن أيضا أن تطبق لأي من أصحاب المصلحة من مانحين ومتبرعين.

الضمانات

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 آخرين 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.
- الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية بها والخدمات المقدمة لك .
- أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.





٨. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
٩. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية بها
١٠. والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
١١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
١٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم لخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. 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.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٧. الالتزام بالزي المحترم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي نقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.





١٠. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
١١. 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 في خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تساند المستفيد على الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
١٢. 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 نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق الجمعية أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية

١. انتقال المستفيد الى خارج نطاق عمل الجمعية.
٢. المستفيد الذي يقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٣. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٤. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال تسجيل البيانات.
٥. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٦. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٧. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه).
٨. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
٩. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٠. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
١١. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.





الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصباً 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.
- ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.





رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او 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.
٤. تم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني.
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 للمدير التنفيذي من خلال تسليمها يدوياً لمكتبه خلال ساعات العمل الرسمي، أو من خلال بوابة المستفيدين بالموقع الإلكتروني للجمعية .





آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

إن الجمعية تحرص على التأكد من استحقاق المستفيد لما تقدمه من خدمات؛ لكيلا يتسبب ذلك في منع مستفيد آخر هو أحق بهذه الخدمة التي تقدمها الجمعية.

هذه الخدمات التي تقدمها الجمعية وتحتاج إلى التأكد من استحقاق المستفيد، هي كما يلي:

١. خدمة توفير التدريب.
٢. خدمة البرامج التنموية.
٣. خدمة البرامج الإغاثية.
٤. خدمة الدعم النفسي والاجتماعي.
٥. خدمة التوعية والتثقيف.

آلية التحقق:

١. تقوم الجمعية بعمل دراسة اجتماعية للمستفيد للتأكد من أهليته لتلقى المساعدة.
٢. التأكد من الأهلية الاجتماعية.
٣. التأكد من استكمال المعاملة مالياً وإدارياً.
٤. التعاميد التي تصدر من الإدارة التنفيذية لكل حالة.
٥. سند استلام الخدمة.
٦. التواصل مع المستفيد للتأكد من استلام الخدمة.
٧. التقرير الإحصائي الإلكتروني عن الخدمات.

*** **

رئيس مجلس الإدارة
د. سعيد بن سالم الاسمري