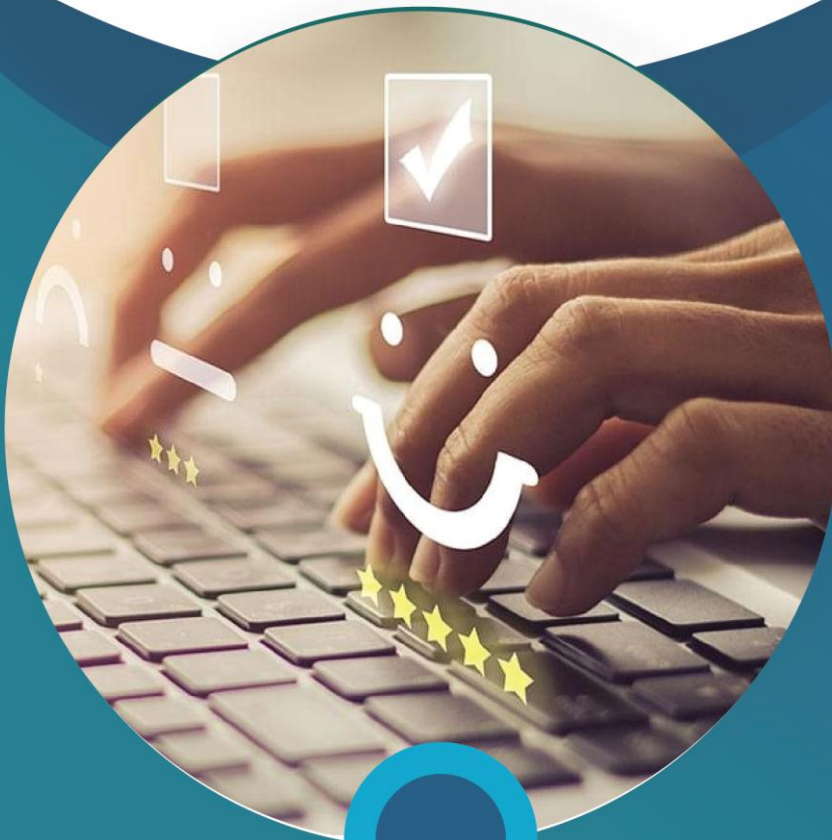


جمعية رفد لرعاية الأيتام

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
تصريح رقم 100739800

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيد





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المختص .
2. طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحث اجتماعي/باحثة اجتماعية أخرى في الجمعية، في حال عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث/الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية دون تمييز، وأن تُقدّم له الخدمات بكل احترام وتقدير .
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد - في حال تم رفضها - من قبل الجمعية .
5. طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية المقدمة له، والمساهمة في حل أي مشكلة تتعلق بها .

السرية والخصوصية

كمستفيد لك الحق في:

1. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي أو الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
2. أن تُجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة .

الاحترام والكرامة

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
2. طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية المقدمة لك، والمساهمة في حل أي مشكلة تتعلق بها .

التعريف بمقدمي الخدمة

كمستفيد لك الحق في:

1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية، والذين يقدمون لك الخدمة .



2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيد:

يجب على المستفيد الالتزام بما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يُطلب منكم تقديمها لمقدمي الخدمة أو للباحث الاجتماعي في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة، ولمعرفة احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها، والالتزام بحضورها أو الاعتذار مسبقًا في حال وجود ظرف طارئ .
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسائل الاتصال، وذلك فور حدوث التغيير .
5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويًا عند الإعلان عن موعد التحديث .
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
7. المحافظة على بطاقات الصراف والأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي، وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
8. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
9. الاحترام 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 في الجمعية إلا بعد موافقتها .
12. في حال رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية، فيجب أن يكون ذلك خطيًا، لأن ذلك يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد، حيث لأن أهداف الجمعية تنمية تسهم في الاعتماد على النفس وتحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي .



13. في حال عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية أو برامجها أو مقدمي الخدمة، يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عبر موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحاتهم أو شكاواهم، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حال عدم فهم أي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حالة وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا لم يحصل المتقدم على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة .
5. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبله .
6. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
7. في حال تأخر المستفيد عن تحديث الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
8. في حال اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
9. لا يُقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أبنائه، إخوته، والده) .
10. إذا كان دخل المتقدم يزيد عن الحد المانع .
11. في حال أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين، فيُكتفى بتسجيله في أحد النطاقين .
12. في حال التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالقول أو الفعل، يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
13. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية دون سبب مقنع للإدارة، يتم استبعاد ملفه مباشرة .
14. 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 منتقياً لحقوقه، أو وجود تقصير في تقديم الخدمة، أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية.

ثانياً:

على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق، ولا يُقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: تقديم طلب التظلم أو الشكوى

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى متضمناً ما يلي:

1. المعلومات الشخصية:

1. الاسم، رقم السجل المدني/رقم ملف الأسرة، ووسائل الاتصال مثل: الهاتف، البريد الإلكتروني (
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع 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. إيضاح أو إضافة أي معلومات يرى المستفيد أهميتها ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .



رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها (لجنة استقبال طلبات التظلم).
2. لا يُنظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو غير الصريحة أو التي لا تحتوي على وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.
5. تُعامل طلبات التظلم أو الشكوى بسرية تامة، ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.
6. يُبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي من طرق الإبلاغ (الهاتف، البريد الإلكتروني، الرسائل، الموقع الإلكتروني، أو التواصل الشخصي).
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حال ثبت أن التظلم كيدي.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية:
rifd.2025@gmail.com
أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس ومن الساعة 8 صباحاً إلى 4 عصراً، ويوم السبت من الساعة 8 صباحاً إلى 12 ظهراً، في ظرف مغلق.



جمعية رفد
لرعاية الأيتام

SA0280000291608010122917

+966 53 308 2260

rifd.2025@gmail.com

