

رؤية VISION
2030



جمعية البر الخيرية بثول
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٤٧

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات لهم
بجمعية البر الخيرية بثول



** المقدمة **

تهدف جمعية البر الخيرية بثول إلى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين.

إن على الجمعية حقوق وواجبات لدى المحتاجين والمستفيدين وللمستفيدين والمحتاجين حقوق على الجمعية كذلك.

لذلك قمنا بإعداد هذه اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللجمعية.



** تعريف المصطلحات **

- الجمعية : جمعية البر الخيرية بثول .
- الأيتام : هم من فقدوا آباءهم من السعوديين دون سن الثامنة عشر ومن في حكمهم.
- الأسرة: هي الأسرة المستفيدة من خدمات الجمعية.
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية البر الخيرية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.
- الواجبات: التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية.
- الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين سواء كانت عينية أو غير ذلك.
- المخالفات: هي الإخلال بأنظمة ولوائح الجمعية الخاصة بالمستفيدين.
- اللجنة: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.



•• ضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية ••

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
 - ٢- أن يكون في نطاق الخدمات في الجمعية (نطاق الإشراف الإداري بمركز تول).
 - ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية:
 - أ) الأرامل.
 - ب) المطلقات.
 - ج) الأيتام.
 - د) العجزة.
 - هـ) ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - و) أن يكون مستوفي شروط تسجيل الجمعية .
- ثانياً: إنشاء ملف لكل مستفيد يشتمل على الآتي:
- ١- طلب تسجيل في الجمعية (حسب النموذج المعتمد).
 - ٢- كشف بطلبات التسجيل (صورة بطاقة الأحوال - كرت العائلة - مشهد بالراتب للموظف - صك إثبات حالة للأرامل والمطلقات والأيتام- تقرير طبي للحالات المرضية - تعبئة استمارة مستفيد - تعبئة النماذج المرفقة من الجهات المختصة- تعريف من المدارس للأبناء والبنات).
 - ٣- تعبئة استمارة مستفيد تتضمن الآتي (بيانات المستفيد - من يعولهم المستفيد- معلومات السكن - وسيلة النقل - إقرار بصحة المعلومات).
 - ٤- نموذج خطاب للمركز الصحي.
 - ٥- نموذج خطاب للمؤسسة العامة للتقاعد .
 - ٦- نموذج خطاب للتأمينات الاجتماعية .



** حقوق المستفيدين **

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسنول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثة الحالي.
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

السرية والخصوصية:

للمستفيد الحق في :

- ١- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
- ٢- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له.
- ٣- أن تجري المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
- ٤- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له ما لم يأن له بذلك.



الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في :

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- ٢- له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
- ٣- له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

للمستفيد الحق في:

- ١- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة.
- ٢- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسنول عن رعايته وتقديم له ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث/ الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه وتعريفه بخدمات الجمعية.



- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية، اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٧- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها له الجمعية.
- ٨- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
- ٩- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- ١٠- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ١١- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- ١٢- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- ١٣- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإبصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٤- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة. الباحث/ الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.



** الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى **

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصيره في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء 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 وفق النموذج الإداري المعتمد.



** إجراءات التظلم أو الشكوى **

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- ٢- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- ٣- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- ٤- على مدير الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظم في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٥- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- ٦- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الالكتروني/ الجوال/ التواصل الشخصي).
- ٨- لمدير الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- ٩- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير العام خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.



•• لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها ••

الإجراءات				المخالفة	رقم المخالفة
أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة		
إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	التحليل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	١
تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تعليق الصرف لمدة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	٢
توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير إدارة البحث	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	٣
خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف مدة شهر	تنبه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	٤
تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائي	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	٥

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
٦	الاعتداء البدني على أحد موظفي/ موظفات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٧	إحاق الضرر بممتلكات الجمعية	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً
٨	تلفظ إحدى الأسر بالفاظ نابيه على أحد الموظفين أو الموظفات سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها وأخذ التعهد اللازم عليها
٩	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	تعليق الصرف نهائي
١٠	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	تعليق الصرف لمدة شهر من هذه الخدمة	تعليق الصرف نهائي (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١١	قيام الأسرة طلب التسجيل في جمعية	تنبيه مع المطالبة	تنبيه للمرة للثانية مع مطالبتها بإعادة	تعليق خدمات الجمعية عنها

الإجراءات				المخالفة	رقم المخالفة
رابع مرة	ثالث مرة	ثاني مرة	أول مرة		
	(بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	اي مبالغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	بالالتزام وإلغاء أحد الطلبيين	أخرى بعد قبولها في الجمعية	
تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة ان لحقوق والواجبات).	تعليق الصرف لمدة ثلاثة أشهر عن الأسرة	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	١٢
	تعليق الصرف لمدة شهرين	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	يتم مطالبة الأسرة باحضار الفاتورة أو المبلغ	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	١٣

أعتمد مجلس إدارة الجمعية هذا اللائحة بتاريخ : ٢٠١٩/١١/١٦ م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة .



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية بثول

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ترخيص (٣٤٧)



العدد:

التاريخ:

المشروعات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢) المنعقد بتاريخ ٢٨/٠٥/٢٠٢٣ م وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعة سابقا.

م	الاسم	الوظيفة بالمجلس	التوقيع
١	حسن محسن الجحدي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	محمد عبد الحميد الجحدي	نائب الرئيس	
٣	فايز عثمان عبد الواحد الكنديري	المشرف المالي	
٤	حسن عبد المعطي الجحدي	عضو	
٥	سعيد صوبلج المولد	عضو	
٦	محمود اسماعيل الجحدي	عضو	
٧	طلال محمد عتيق الجحدي	عضو	
٨	حويدم رازن وازن الجحدي	عضو	
٩	راجح رجاح سريحان الجحدي	عضو	



هاتف رقم : ٠١٢ / ٦١٢٣٥٤٩ جوال : ٠٥٣٨١٨٧٧٨٥
ص ب : ١٣٣ الرمز البريدي ٢١٩٩١
رقم الحساب العام : SA 8080000411608010026758
رقم حساب الوقف : SA6580000411608010000159
البريد الإلكتروني : admin@birthuwal.org.sa

العنوان الوطني : ثول
رقم المبنى : ٤٦٩٥
الرمز البريدي : ٢٣٩٥٣
رقم الاضافى : ٨٥٤٦
الموقع الإلكتروني : www.birthuwal.org.sa