



اجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

مقدمة:

تقدم الجمعية مساعداتها ومعوناتها بجميع أنواعها لجميع من تثبت حاجته سواء بشكل دائم او منقطع (طارئ) او موسمي او غير ذلك من المساعدات و ذلك حسب ما يثبته البحث الاجتماعي من حالة المستفيد حسب ما لدى الجمعية من امكانيات و ضوابط و انظمة.

المستفيدون:

هم كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق اللوائح و الانظمة الخاصة بها و هم:

- 1- **الاسر الفقيرة:** تتم مساعدتهم وفق ما يلي:
 - 1- الاسرة التي دخلها الشهري لا يكفي لسد احتياجاتهم ومصاريهم او التي عائلها غير قادر على العمل لكبر سنه او مرضه او أي مانع عقلائي وليس لديه من يعوله.
 - 2- الاسرة التي جميع ابنائها يدرسون أو اعمارهم دون سن العشرين (20) عاما للأولاد وخمسة وثلاثون (35) ثلبنات.
 - 3- الاسرة التي عائلها مريض وعاجز عن العمل سواء كان الاب او الابن.
 - 4- الابوان أو أحدهما يسكنان في منزل مستقل وليس لديهما من يعولهما وليس لهما دخل يغطي احتياجاتهما.
- 2- **الايتام:** المحتاجون من سن الولادة حتى سن الثامنة عشر ذكورا واناثا.
- 3- **الارملة:** هي التي لم تتزوج بعد وفاة زوجها وتعول ابناءها وليس لديها الدخل المالي الكافي لاحتياجاتهم الشهرية.
- 4- **المطلقات:** اللاتي حصلن على طلاق بائن ولسن موظفات او مستفيدات من معاش التقاعد أو الضمان الاجتماعي.
- 5- **اسر السجناء:** تتم مساعدة اسرة السجنين لحين الافراج عنه.
- 6- **الشباب المقبلين على الزواج.**
- 7- **الطلاب والطالبات.**
- 8- **الاسر التي تتعرض للكوارث الطبيعية كالحريق والحوادث اللا ارادية.**



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

انواع المساعدات:

أ- أمانات وبرامج

1- برنامج شؤون الأسر:

من البرامج الإنسانية التي تتلمس الجمعية من خلالها حاجات المحتاجين والمعوزين الذين يثبت البحث الاجتماعي حاجتهم في شتى المجالات، وتقدم ما يوفر لهم الحياة الكريمة بعيدا عن الحاجة وذل السؤال. وهو من أهم البرامج التي تقوم الجمعية من خلاله بتقديم الاعانات التالية:

① الدائمة نقدية:

هي معونات مالية شهرية تودع في حسابات الأسر التي تعيلها الجمعية

① الدائمة غذائية:

هي معونات غذائية شهرية تقدم على شكل كوبونات للأسر التي تعيلها الجمعية عبر مؤسسات ومراكز غذائية معتمدة

① الطارئة نقدية:

هي معونات مالية تقدم في الحالات الطارئة لمن تثبت حاجته

① الطارئة غذائية:

هي معونات غذائية تقدم في الحالات الطارئة لمن تثبت حاجته على شكل كوبونات عبر مؤسسات ومراكز غذائية معتمدة

① العلاج: تتكفل الجمعية بتكاليف الكشف الطبي في المجمع الطبي

ونصف تكاليف الدواء لجميع أفراد الأسر التي تعيلها الجمعية

① سداد فواتير الخدمات.

2- برنامج السلة الغذائية الرمضانية:

يقدم المساعدات النقدية والغذائية للأسر المستفيدة من لجنة الخدمات الاجتماعية وكافل اليتيم وتقوم بصرف هذه المساعدات على فترتين من كل عام، نهاية شهر شعبان ومنتصف شهر رمضان المبارك.

3- برنامج كسوة العيد والعيدية:

تقوم الجمعية من خلال هذا البرنامج بتقديم مساعدات نقدية او عينية للأسر المعوزة وأسر الأيتام كالمستلزمات من الألبسة للجنسين، تصرف أواخر شهر رمضان المبارك وفي أوائل شهر ذي الحجة من كل عام للمساعدة في تحمل نفقات الأعياد.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

4- برنامج المساعدات الشتوية:

يتم من خلاله تفقد نواقص الاسر المحتاجة قبل وخلال فصل الشتاء بحيث يتم تزويد الاسر الفقيرة بكافة احتياجاتهم من وسائل ومستلزمات من:

- ملابس
- مراتب
- سخانات ماء
- دفايات كهربائية
- إصلاح أضرار الأمطار: وتشمل تركيب العوازل المائية لأسطح المنازل التي تتضرر من الأمطار ورفع الأرضيات لتمنع الأمطار من التسرب من الشوارع لداخل البيوت.

5- برنامج المساعدات الصحية:

تقدم الجمعية مساعدات مالية لعلاج من يثبت البحث الاجتماعي حاجتهم، كما تقوم الجمعية بتكفل تكاليف العلاج بشكل منتظم كلياً او جزئياً لبعض الأفراد عبر المجمع الطبي العام التابع للجمعية.

6- برنامج كفالة أسر السجناء:

يتم من خلال هذا البرنامج تفقد عوائل السجناء وتأمين كافة ما يحتاجونه من مستلزمات ضرورية كالمساعدات النقدية والمواد الغذائية وغيرها.

7- شؤون المساكن:

يقوم هذا البرنامج بتوفير الخدمات التالية لمن يثبت حاجتهم بناء على البحث الاجتماعي:

- ☑ تحسين وترميم المساكن
- ☑ المساهمة في بناء المساكن كلياً او جزئياً
- ☑ المساهمة في شراء المساكن
- ☑ دفع ايجار المستحقين جزئياً او كلياً
- ☑ شراء وإصلاح الاجهزة الكهربائية
- ☑ شراء وإصلاح وتركيب الأثاث



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

8- إدارة الازمات:

تعنى بالتعامل مع الحوادث الطارئة الكبرى التي تحدث في بلدة القديح، وتتطلب تظافر جهود الأهالي وتكاملها مع الجهات الرسمية ذات العلاقة، وتوفير مظلة رسمية تنسق مع الجهات الرسمية للاستفادة من المتطوعين من أهالي البلدة ومحافظة القطيف أثناء حدوث حدث كبير.

9- اصلاح ذات البين:

هي لجنة تسعى للإصلاح بين الناس في الخلافات الزوجية والأسرية والاجتماعية والمالية وغيرها، وفق ضوابط مهنية تحافظ على المصالح من خلال حل الخلافات والخصومات بطرق ودية.

10- المرافق العامة:

يعنى بمتابعة المقابر ومغسل الموتى وعمل الصيانة اللازمة كلما دعت الحاجة وتجهيزهم بالمستلزمات الضرورية. و كذا الاشراف على نظافة بعض مساجد البلدة و توفير متطلباتها الضرورية.

ب – الخدمات التنموية

1- برنامج كافل اليتيم:

يعنى بمتابعة وتلمس حاجات الايتام ذكورا وإناثاً وعائلاتهم في شتى المجالات المالية والغذائية والمدرسية والصحية والسكنية والترفيهية، بما يخفف عنهم فقد العائل ويوفر لهم الحياة الكريمة ويذلل الصعاب التي تواجههم ويكفيهم الحاجة وذل السؤال.

2- برنامج الزواج الميسر:

يهدف لتقديم مساعدات الزواج للمقبلين على الزواج من الجنسين على شكل:

- ❖ إعانات نقدية
- ❖ إعانات بناء
- ❖ إعانات لشراء أجهزة كهربائية
- ❖ إعانات لشراء أثاث
- ❖ تأهيل وتثقيف عبر إقامة ورش عمل تدريبية وتثقيفية وصحية، والمساهمة في حل مشكلات ما قبل وبعد الزواج.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

3- برنامج المساعدات التعليمية:

ينبع هذا البرنامج من حرص الجمعية على استكمال الطلاب والطالبات من أبناء الاسر التي تعيلها لمسيرتهم الدراسية والعلمية ورفع مستواهم العلمي بتقديم حزمة من الإعانات والخدمات وتشمل ما يلي:

- ◆ ملابس: قبل بداية الفصل الدراسي الأول والفصل الدراسي الثاني من كل عام
- ◆ قرطاسية وأدوات مدرسية: قبل بداية الفصل الدراسي الأول والفصل الدراسي الثاني من كل عام.
- ◆ مصروف مدرسي أثناء العام الدراسي.
- ◆ تقوية الطلاب: تنفذ الجمعية قبيل فترة الاختبارات الدراسية بوقت كاف وذلك لمساعدة أبناء الاسر المحتاجة على تخطي الاختبارات الدراسية ومعالجة صعوبات التعلم لديهم بتنظيم دروس تقوية في بعض المواد.
- ◆ إعانات الجامعيين
 - ✓ نقدية
 - ✓ أقساط دراسية
 - ✓ ايجار
 - ✓ مواصلات

شروط ومتطلبات تسجيل المستفيدين

1- الشروط العامة لاستحقاق المساعدة:

يشترط للحصول على أي نوع من المساعدات المقدمة من الجمعية عبر لجنة الخدمات الاجتماعية وكافل اليتيم تقديم ما يلي:

- خطاب موجه إلى رئيس مجلس إدارة الجمعية.
- صورة من الهوية الوطنية.
- صورة من بطاقة العائلة.
- تعريف بالراتب.
- كشف حساب بنكي ورقم الأيبان بورقة رسمية من البنك.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

2- شروط التقدم بطلب مساعدة:

- 1- ان يكون سعودي الجنسية.
- 2- أن يكون السكن ضمن النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- 3- أن يعول المتقدم اسرة أو دخله الشهري لا يكفي لاحتياجات الاسرة.
- 4- اثبات البحث الاجتماعي حاجة طالب المساعدة.
- 5- أن يصنف طالب المساعدة وفق معايير مقياس الجمعية الشهري.

3- متطلبات التقدم لمساعدة زواج:

- ❖ صورة عقد الزواج.
- ❖ العمر 30 سنة فما فوق للمتقدم من خارج القديح.
- ❖ أن يكون المتقدم على رأس العمل.
- ❖ أن لا يزيد الدخل عن خمسة آلاف ريال.

4- التقدم لمساعدة العلاج:

- ❖ تقرير طبي للحالة.
- ❖ تقرير يثبت تكلفة العلاج.
- ❖ عدم توفر العلاج في المستشفيات الحكومية وتستنئ الحالات الخاصة.

5- متطلبات التقدم لمساعدة البناء:

- ❖ اتفاقية البناء والتسعيرة تشمل المواد و اليد العاملة.
- ❖ شهادة تحمل عند طلب إضافة أدوار.
- ❖ صك الملكية.
- ❖ موافقة خطية من صاحب المنزل الذي سيكون فيه البناء أو الورثة.
- ❖ صورة لرخصة البناء.

6- متطلبات التقدم للمساعدة الجامعية:

- ❖ صورة هوية الطالب.
- ❖ السجل التراكمي للطالب. إثبات قبول بالجامعة للمستجدين.

7- متطلبات التقدم للمساعدة الايجار:

- ❖ إحضار عقد إيجار الكتروني جديد ساري.
- ❖ صورة من بطاقة المؤجر.
- ❖ أن يكون عقد الإيجار باسم نفس المتقدم للمساعدة.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

8-متطلبات التقدم للمساعدة للأرامل:

- ❖ صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ❖ صورة من شهادات الابناء الدراسية.
- ❖ صورة صك الاعالة مع الاصل للمطابقة.
- ❖ اثبات عدم الزواج او العمل.

9-متطلبات التقدم للمساعدة للأرامل:

- ❖ صورة صك الطلاق مع الاصل للمطابقة.
- ❖ صورة صك الاعالة.
- ❖ اثبات عدم الزواج أو العمل.
- ❖ اثبات استقلالية السكن.

ملاحظات عامة:

- 1- تعدد الافراد في المسكن الواحد يعد ضمن الاسرة الواحدة ما دام مسكنهم ومأكلهم واحد.
- 2- الابن الذي يسكن مع والديه في مسكن واحد و لديه فلا يعد من ضمن افراد الاسرة ما لم يتجاوز راتبه الشهري ثلاثة (3000) ريال سواء كان متزوجا او غير ذلك.
- 3- في حالة تعدد الابناء العاملين المنفصلين عن ذويهم سواء كانوا متزوجين او غير ذلك، يساعد كل على حده.
- 4- المستأجر يحسم ايجار مسكنه من دخله الشهري ، و تحسب مساعدته على صافي دخله.
- 5- لا ينظر لطلب المرأة المتزوجة اذا كان زوجها على قيد الحياة الا في الحالات التي يرفض الزوج مراجعة الجمعية لأسباب شخصية او لا ينفق على الزوجة، فيمكن للمرأة مراجعة الجمعية عبر اللجنة الاجتماعية او اللجنة النسائية.
- 6- اذا توفي الزوج و خلف زوجتين، تفصل كل اسرة بملف خاص مستقل و بمساعدة منفصلة عن الاخرى في حال كان مسكنهم منفصل.
- 7- في حالة وجود اسرتين من أب واحد يعاملون معاملة الاسرة الواحدة و يحتسب لهم الايجار و كأنهما اسرة واحدة على أن يتم احتساب الايجار لهم على عدد أفراد الاسرتين ما دام أن سكنهم واحد ، اما اذا كانت كل اسرة تسكن في سكن مستقل و الأب واحد أو الام واحدة فيعاملون من ناحية الايجار منفصلتين كل اسرة على حده.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقيديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

- 8- اذا رفض طلب المتقدم فلا يحق له التقدم مرة اخرى مباشرة الا بعد مرور فترة زمنية لا تقل عن ستة اشهر من تاريخ اعتماد الاعتذار من مجلس الادارة و يستثنى من ذلك من طراً على حالته تغير قبل انتهاء الفترة كموت احد افراد الاسرة او عجزه او غير ذلك.
- 9- تعتمد المساعدة للمتقدم من خلال قرار صادر من مجلس الادارة.
- 10- في حال أن طلبت المساعدة امرأة فعليها مراجعة لجنة الخدمات الاجتماعية او اللجنة النسائية ولن يتم استقبالها في مكتب ادارة الجمعية.
- 11- لا ينظر في الاسرة التي يستلم افرادها كل فرد منفصل مساعدة الضمان الاجتماعي.
- 12- جميع المساعدات تقرر بناءً على عدد الافراد ودخلهم الشهري بما في ذلك مساعدة الضمان الاجتماعي ومقارنته بالمقياس الخاص باللجنة (الكادر).
- 13- تقرر المساعدة بتغطية النقص الحاصل بين الدخل الشهري للفرد او الاسرة ومقياس الجمعية.
- 14- في جميع الحالات يتقرر مبلغ ومقدار المساعدة وفقاً لوضع الاسرة المعيشي والمالي وعدد افراد الاسرة.
- 15- يحق لمقرر اللجنة التوصية لمن يثبت البحث الاجتماعي حاجته للمساعدة بأقل من المقرر له حسب المقياس عندما ترى اللجنة المصلحة في ذلك خصوصاً اذا كان المستفيد او طالب المساعدة شاب قوي باستطاعته بذل مزيد من الجهد لتحصيل دخل شهري أكبر او كان للأسرة اليتيمة اخ أو أقارب يستطيعون القيام بمساعدتهم، و كذا يحق لمقرر اللجنة إبدال المساعدة المالية الى غذائية أو العكس فيما اذا رأت اللجنة أن استفادة الاسرة من المواد الغذائية أكثر.
- 16- زكاة الفطرة والاضاحي والكفارات يتم توزيعها وفقاً لما يرد للجمعية بألية توزيع تقرر في حينها من قبل مقرر لجنة الخدمات الاجتماعية و كافل اليتيم و بالتالي قد لا يشمل جميع الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
- 17- جميع القرارات الموصى بها من قبل اللجنة لا تعتبر نافذة الا بقرار من مجلس الادارة.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

مقياس المساعدات (الكادر):

م	عدد الافراد	كادر الجمعية	كادر الضمان + 15% = الضمان
1	1	850	1150=150+1000
2	2	1650	1476=192+1284
3	3	2100	2456=320+2136
4	4	2500	2129=277+1852
5	5	2850	2456=320+2136
6	6	3250	2783=363+2420
7	7	3600	3109=405+2704
8	8	3850	3436=448+2988
9	9	4050	3762=490+3272
10	10	4530	4089=533+3556
11	11	4700	4416=576+3840
12	12	5000	4742=618+4124
13	اليتميم		700 للفرد

متابعة المستفيدين وتجديد البحوث:

حرصا على مواصلة دعم المستفيدين و معونتهم ، يجدد البحث الاجتماعي لكل اسرة مستفيدة للحصول على صورة واضحة و معلومات شاملة و محدثة عن وضع الاسرة و حالتها من جميع النواحي الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية فانه يلزم زيارتها ميدانيا بما لا يقل عن مرة واحدة في السنة كل ما طرئ على الاسرة من طارئ او عند طلبها لحاجة من صيانة او تجهيز او اثاث و يتم تدوين الملاحظات و تحديث البيانات و ما طرئ عليها خلال العام و كذلك الاجراءات و الخدمات التي تم تقديمها للأسرة من أنشطة و برامج و عرضها على مجلس الادارة لاتخاذ قرار بما يلزم.

أ-تغير في الحالة:

بناء على ما يطرئ من متغيرات الاسرة الاقتصادية فانه يلزم الباحث بعد المتابعة المستمرة لحالة الاسرة يقوم الباحث بما يلي:

♦ التوصية بما يلزم للتناسب المساعدة مع حالة الاسرة الاقتصادية الجديدة

سواء بزيادة او تخفيض المساعدة حسب وضعها الجديد. و يتم عرض ذلك على مجلس الادارة لاتخاذ القرار المناسب و بعدها يتم تحديث البيانات فورا في ملف الاسرة الورقي و كذا في النظام الخاص باللجنة.

♦ تقديم المساعدات المساندة كاستبدال الاثاث، تجهيز المسكن بالأجهزة

الكهربائية او صيانتها، سداد فواتير او غير ذلك.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقيح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

♦ توصية الباحث بتأهيل أحد افراد الاسرة المستفيدة عن طريق ضمه في دورات تدريبية حيث تكون الدورة ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل او مساعدته لإيجاد وظيفة عمل عن طريق فريق التأهيل والتوظيف التابع للجنة.

ب- عند تعذر الاتصال بإحدى الاسر المستفيدة (لأي سبب من الاسباب كتغيير محل السكنى او ارقام هواتفها او حسابها البنكي دون تحديث بياناتها لدى اللجنة) يحق لمقرر لجنة الخدمات ايقاف صرف المساعدة مؤقتا لمدة شهرين متتاليين لحين مراجعة الاسرة للجنة وتحديث بياناتها، و عند انتهاء الفترة دون مراجعة فيحق للجنة ايقاف الخدمات عن الاسرة بعد عرض ذلك على مجلس الادارة و اتخاذ القرار بذلك.

حالات ايقاف خدمات الجمعية عن مستفيد / اسرة:

1. ايقاف الخدمة عن الأفراد المستفيدين:

أ- يتم ايقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من افراد الاسرة بناء على أحد الاسباب التالية:

- 1 الذكور الذين تجاوزت اعمارهم (18) سنة ويستثنى من ذلك الطلاب المنتظمين في الدراسة الى سن (24) سنة بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة.
- 1 الام المتزوجة التي لا تسكن مع إيتامها في نفس المسكن.
- 1 البنت عند زواجها.
- 1 استقلال احد افراد الاسرة في مسكن مستقل. ينظر في حالته الاقتصادية والمعيشية فيما اذا كان مكتفيا و الا تتم التوصية باستمرار المساعدة من قبل اللجنة و موافقة مجلس الادارة.
- 1 الانتقال خارج نطاق الجمعية الجغرافي.
- 1 الوفاة.

ب- اجراءات ايقاف الخدمة عن الفرد المستفيد:

- 2 بعد تجديد البحث الاجتماعي، يحصر الافراد الذين تنطبق عليهم اسباب ايقاف الخدمة عنهم.
- 2 تعبئة استمارة البحث الاجتماعي من قبل الباحث الاجتماعي وذكر المستجبات ويعرض في جلسة اللجنة لأخذ القرار ومن ثم رفعه لجلسة المجلس واعتماده من رئيس مجلس الادارة.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقيح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

- ② يجب ابلاغ المعني بالاستبعاد بأنه سيتم ايقاف الخدمة عنه واستبعاده من الخدمات بفترة لا تقل ثلاثين يوما مع توضيح سبب الاستبعاد ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي و توثيق تاريخ الابلاغ خطيا.
- ② في حال تحويل نوعية المساعدة المقدمة للمستفيد لنوعية اخرى ، ينبغي ذكر ذلك في بلاغ الاستبعاد و تحديث ذلك في سجلات اللجنة (النظام الخاص) و الملف الورقي.

2. ايقاف الخدمات عن الاسر:

ت- يتم ايقاف (استبعاد) الاسرة من الخدمات لسبب أو أكثر من الاسباب

التالية:

- ① زيادة دخل الاسرة وتحسن احوالها الاقتصادية.
- ① التحاق عائل الاسرة بعمل يكون له دخل ثابت يغطي نفقاته.
- ① الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية الجغرافيا.
- ① الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية مؤقتا.
- ① حصول تلاعب من قبل الاسرة في مصداقية المعلومات و الوثائق المقدمة للجنة.

ث- اجراءات ايقاف الخدمة عن الاسر:

- ② تعبئة استمارة البحث الاجتماعي وتحديث بيانات الاسرة والمستجدات المسببة للاستبعاد.
- ② اعتماد القرار من مجلس الادارة.
- ② يجب ابلاغ المعني بالاستبعاد بأنه سيتم ايقاف الخدمة عنه واستبعاده من الخدمات بفترة لا تقل عن ثلاثين يوما مع توضيح سبب الاستبعاد ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي و توثيق تاريخ الابلاغ خطيا.
- ② في حال تحويل نوعية المساعدة المقدمة للمستفيد لنوعية اخرى ، ينبغي ذكر ذلك في بلاغ الاستبعاد و تحديث ذلك في سجلات اللجنة (النظام الخاص) و الملف الورقي.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

حقوق المستفيدين:

1- الحقوق العامة:

- 2- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة و المتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث الاجتماعي المكتبي و الميداني من قبل الباحث الاجتماعي او اللجنة النسائية.
- 3- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية وبدون تمييز وأن تقدم الخدمة والرعاية بكل احترام وتقدير.
- 4- في حال عدم رغبة المستفيد خطيا متابعة الخدمة لأسباب عقلانية من الباحث الحالي، يحول ملف الحالة الى باحث اخر لمتابعة الحالة وعرض توصيته على اللجنة.
- 5- في حال عدم قبول طلب تقديم الخدمة او رفضها لأي فرد او اسرة، ينبغي ذكر اسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد.

2- المحافظة على السرية والخصوصية:

- 1 ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات والوثائق الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- 2 أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بسرية كاملة.

3- الاحترام والكرامة:

- 1 الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام وتقدير و مراعاة.
- 2 له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته ف اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له في حل أي مشكلة تتعلق بها.

4- التعريف بمقدمي الخدمة:

- 1 معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة للمستفيد.
- 2 معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤول عن رعاية وتقديم الخدمة للمستفيد ووسائل الاتصال به.

5- حقوق التظلم وتقديم الشكوى:

اولا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر يراه منتقضا لحقوقه او تقصير ففي تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

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

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

- 1- المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف /الجوال / البريد الالكتروني).
- 2- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- 3- تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
- 4- تحديد الضرر واسباب التظلم.
- 5- الخطوات التي قام بها المستفيد قبل تقديمه الشكوى او التظلم.
- 6- ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة و لها علاقة بالشكوى او التظلم.
- 7- ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى او وجدت.

اجراءات التظلم او الشكوى

- 1- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى رئيس مجلس الادارة.
- 2- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح او بدون وسيلة تواصل.
- 3- على رئيس الجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم او الشكوى وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 4- تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية التامة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- 5- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /الجوال/البريد الالكتروني /التواصل الشخصي).
- 6- يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لرئيس الجمعية من خلال الوسائل المتاحة والمعلن عنها.

واجبات طالب الخدمة (المستفيد):

- يجب على طالب الخدمة (المستفيد) سواء كان فردا او اسرة ما يلي:
1. تقديم كافة المستندات والوثائق المطلوبة لتقديم الخدمة او الرعاية.
 2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها منه و ذلك لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة.



جمعية مضر الخيرية

للخدمات الاجتماعية بالقديح

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية برقم 9

3. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
4. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم تجديد البحث الاجتماعي او حين الطلب من اللجنة.
5. التقيد بقواعد السلوك والاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
6. لا يسمح للمستفيد من خدمات الجمعية الدائمة بالتسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبول طلبه بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
7. يمكن لطالب المساعدة او المستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية عن أي استفسارات متعلقة بالطلب.
8. في حال عدم فهم المستفيد او طالب المساعدة لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات يمكن لطالب المساعدة او المستفيد طلب توضيح ذلك من اللجنة او باحث الحالة.
9. وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية، عليه بتوجيه الاسئلة لمقرر اللجنة.

يعتمد :

نائب رئيس مجلس الإدارة

عدنان أنور السادة

