



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية

جمعية البر الخيرية بمركز حسوة

Heswah Charitable Organization

مسجلة برقم (٦٥٢)



لائحة شئون المستفيدين لعام ١٤٣٨هـ



المحتوى

٣	مقدمة.....
٣	تعريف المصطلحات.....
٤	ضوابط تسجيل المستخدمين بالجمعية.....
٥	حقوق المستخدمين.....
٥	السرية والخصوصية.....
٥	الاحترام والكرامة.....
٦	واجبات المستخدم.....
٦	التعريف بمقدمي الخدمة.....
٧	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى.....
٧	إجراءات التظلم أو الشكوى.....
٨	لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها.....

المقدمة

تهدف جمعية البر الخيرية بحسوة 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 بمركز حسوه.
- الأيتمام:** هم من فقدوا آبائهم 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 لمركز حسوه).
- ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية:
 - أ) الأرامل.
 - ب) المطلقات.
 - ج) الأيتام.
 - د) العجزة.
 - هـ) ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - و) من كان دخله (٣٠٠٠) ريال كفرد، وكلما زادت الأسرة يحسب الفرد بـ (١٠٠٠) ريال.

ثانياً: إنشاء ملف لكل مستفيد يشتمل على الآتي:

- ١- طلب تسجيل في الجمعية (حسب النموذج المعتمد).
- ٢- كشف بطاقات التسجيل (صورة بطاقة الأحوال - كرت العائلة - مشهد بالراتب للموظف - صك إثبات حالة للأرامل والمطلقات والأيتام - تقرير طبي للحالات المرضية - تعبئة استمارة مستفيد - تعبئة النموذج 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 لإدارة الأوقاف والدعوة والإرشاد برجال المع.
- ٦- نموذج خطاب للمؤسسة العامة للتقاعد بمنطقة عسير.
- ٧- نموذج خطاب للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

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 المسئول 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 يأذن 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 والشخصية 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 المسئول 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 المصدقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية في مترله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته 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 أ، 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 الإلكتروني 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 التطاول 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 الإلكتروني لإيصال 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 الشكاوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكاوى 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 الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكاوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكاوى وفق النموذج الإداري المعتمد.

إجراءات التظلم أو الشكاوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكاوى 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 الشكاوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكاوى.
- ٦- تحاط طلبات التظلم أو الشكاوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكاوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الإلكتروني/ 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 الشكاوى 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

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

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
	على أحد موظفي/ موظفات الجمعية	خطي مع ابلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٧	إلحاق 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 بألفاظ نابيه على أيد 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)

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



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية

جمعية البر الخيرية بمركز حسوة

Heswah Charitable Organization

مسجلة برقم (٦٥٢)



0509000755

@j.heswah

@jheswah

j-heswah.net

المتجر الالكتروني j-heswah.com

ص.ب 711 - الرمز البريدي : 61966