



حكومة جمعية صحتي بطلعة التمياط

جمعية صحتي في طلعة التمياط

Health Association in Talaat El Temyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( 12059 )



## لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### بجمعية صحتي بطلعة التمياط

فقد اقر مجلس الإدارة بجمعية صحتي بطلعة التمياط في الاجتماع رقم ( ١٢ )

بتاريخ ٤ / ٥ / ٢٠٢٠ الموافق ٢٠ / ١٢ / ٢٠٢٠م لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المملكة العربية السعودية - منطقة الحدود الشمالية - محافظة رفحاء - طلعة التمياط



٠٥٠٤٨٦٠٤٧٣



@ seehatty@gmail.com



seehatty.org





## حكومة جمعية صحتي بطلعة التمياط

جمعية صحتي في طلعة التمياط

Health Association in Talaat El Temiyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( 12059 )



### حقوق المستفيدين

#### للمستفيد الحق في :

- ١ . الحصول على الرعاية المناسبة للحالة المتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢ . طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
- ٣ . الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤ . معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٥ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

#### السرية والخصوصية :

#### كمستفيد لك الحق في :

- ١ . ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

٢ . أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

#### الاحترام والكرامة :

#### كمستفيد لك الحق في :

- ١ . الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
- ٢ . لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

#### التعريف ب يقدمى الخدمة :

#### كمستفيد لك الحق في :

- ١ . معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .

- ٢ . معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .





## حوكمة جمعية صحتي بطلعة التمياط

جمعية صحتي في طلعة التمياط

Health Association in Talaat El Temyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( 12059 )



### 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 الاعتدار مقدماً في حال وجود ظرف طاريء .
- 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 سنويًا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
- ٦ . الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
- ٧ . المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
- ٨ . الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقه الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موقع آخر .
- ٩ . الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- ١٠ . عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- ١١ . عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
- ١٢ . في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .





جمعية صحتك في طلعة التمياط

Health Association in Talaat El Temyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( 12059 )



## حكومة جمعية صحتي بطلعة التمياط

١ . 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 نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

٤ . يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأى معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

### حالات الاستبعاد من الجمعية :

١ . اذا لم يحصل على درجة تقييم في استماراة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .

٢ . زواج الأرملة أو المطلقة .

٣ . انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .

٤ . الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .

٥ . اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .

٦ . اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .

٧ . في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .

٨ . في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .

٩ . لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه )

١٠ . اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .

١١ . في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بهم تسجيله في أحد النطاقين .

١٢ . في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم ايقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .

١٣ . في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة

١٤ . في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات





## حكومة جمعية صحتي بطلعة التمياط

جمعية صحتي في طلعة التمياط

Health Association in Talaat El Temiyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( ١٢٥٥٩ )



### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

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

**ثانياً :** على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ( ٣٠ ) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعد م مشروع تقبله ادارة الجمعية .

**ثالثاً :** على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي :

- ١ . المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .
- ٢ . تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل .
- ٣ . تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
- ٤ . تحديد الضرر .
- ٥ . أسباب التظلم .
- ٦ . الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
- ٧ . تحديد الطلب المراد .
- ٨ . ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
- ٩ . إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت .

**رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :**

- ١ . يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
- ٢ . لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل .
- ٣ . على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
- ٤ . يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .





## حوكمة جمعية صحتي بطلعة التمياط

جمعية صحتي في طلعة التمياط

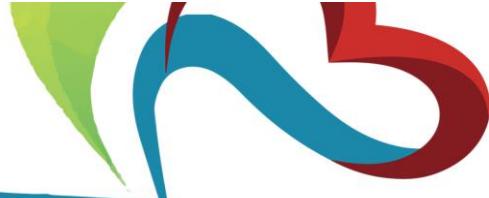
Health Association in Talaat El Temyat

المسجلة لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

بترخيص رقم ( 12059 )



- ٥ . تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
- ٦ . يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ )
- ٧ . للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلماً المستفيد كيدية .
- ٨ . يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية او تسليمها يدوياً لكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من <sup>٨</sup> صباحاً الى <sup>٤</sup> عصراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق .



المملكة العربية السعودية - منطقة الحدود الشمالية - محافظة رفاه - طلعة التمياط



0504860473



seehatty@gmail.com



seehatty.org