



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

لائحة حقوق المستفيدين

بجمعية التنمية الأهلية بالروضة





الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة 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 بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .

٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل

الاتصال بهم .



واجباتك كمستفيد :

یتوجب علیکم کمستفید ما یلی :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الإفصاح 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 الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً 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 الالى وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٨. الالتزام بالزبي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
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 ان 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 .



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

١٣. 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.
١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.





الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة 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 بيم تسجيله في أحد النطاقين .
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة 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





الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

رابعاً : إجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون 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 أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو 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 تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.bermudilf.org.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :
صرف الاعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٠٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة .
- ٤- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- أ- فئة المستفيد تكون (أ) .
- ب- عدد افراد الاسرة .
- ت- توفر ميزانية للمشروع .

صرف الاجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
 ٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة .
 ٣. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
- فئة المستفيد .
 - عدد افراد الاسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز) .
 - توفر ميزانية للمشروع .



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

ضوابط صرف السلة الغذائية :

١- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .
٢. عدد افراد الاسرة.
٣. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .

٢- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- أ- فئة المستفيد (أ) و (ب) .
- ب- عدد أفراد الاسرة .
- ت- تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
- ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و(ب) وغير مسجل في الضمان الاجتماعي .
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

٢. الحريق والسيول:

أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الزواج الأول :

- أ- أن يكون من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- ب- ان يكون مقيم بالمظيلف لأكثر من خمس سنوات .
- ت- أن يكون الزواج الأول .
- ث- ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه .
- ج- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٣٠٠٠ ريال .
- ح- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى .
- خ- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة القنفذة .
- ت- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد .
- ث- أن لا يتجاوز قيمة العلاج ٦٠٠٠ ريال .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط بناء المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب) .
- ب- الأسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

- ت- لا يكون أحد افراد الاسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
- ث- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ج- لا يوجد على كفالة احد افراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ح- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
- خ- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- د- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ذ- اثبات ملكية الارض و عدم ممانعة الجيران.
- ر- قرار لجنة البحث.
- ز- توفر ميزانية للمشروع.
- س- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 ١. فئة المستفيد .
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة أ و ب .
- ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة أو احد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف .
- ث- لا يوجد على كفالة احد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل .
- ح- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- خ- عدم وجود مسكن لائق
- د- قرار لجنة البحث .
- ذ- توفر ميزانية للمشروع .
- ر- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
- ش- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :



١. فئة المستفيد .

٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- مقيما بالمظيلف لأكثر من ثلاث سنوات
- ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ث- من أهل السنة والجماعة
- ج- السن ٤٥ سنة فما فوق
- ح- لم يسبق له الحج
- خ- وجود ميزانية للمشروع
- د- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
- ٤. فئة المستفيد .
- ٥. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

- ١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
- ٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
- ٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
- ٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .



الرقم |

التاريخ |

المرفقات |

٢٠ / / م

والله نسأل التوفيق والسداد

الاعتماد

قرر مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (١) والذي عقد يوم (السبت) الموافق ١ / ١ / ١٤٤٤ هـ
الموافقة على لائحة حقوق المستفيدين للجمعية اعتباراً من ١ / ١ / ١٤٤٤ هـ

توقيع أعضاء مجلس إدارة الجمعية على اللائحة

م	الاسم	التوقيع	التاريخ
١	عبدالمحسن عبدالرحمن سالم الرشيد		١٤٤٤ / ١ / ٢
٢	إبراهيم مشعان عايد العنزي		١٤٤٤ / ١ / ٢
٣	وليد سعود عبدالعزيز الهديرس		١٤٤٤ / ١ / ٢
٤	صالح فرج حامد العمير		١٤٤٤ / ١ / ٢
٥	عبدالرحمن عبدالله علي المنصور		١٤٤٤ / ١ / ٢

الختم

