

ملخص التنفيذي

سياسة

المستفيدون من خدمات الجمعية:

تقدم المساعدات الخيرية في مجال الخدمات الطبية للمرضى المحتاجين.

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية:

١. صورة الهوية الوطنية.
٢. إثبات مقر السكن تعريف.
٣. صورة من فاتورة الكهرباء.
٤. عقد من عقد الإيجار.
٥. إثبات مقدار الدخل ونوعه مشهد بالراتب ... الخ.
٦. تعبئة السجل الخاص بطلب المساعدة.

حقوق المستفيدين

***للمستفيد الحق في:**

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
السرية والخصوصية:
كمستفيد لك الحق في:
 ١. ان يتم التعامل مع الملف (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 و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

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 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 او اقتصادية او 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 وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
 ٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
 ٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
 ١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
 ١١. 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 .
 ١٢. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
 ١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

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

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

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع 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 أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

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 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 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 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.

لائحة صرف المساعدات:

- إلغاء ملف المستفيد.

يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن ستة أشهر بعد عدة أمور منها:

- إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعية أخرى.
- إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثال (مقدار الدخل أو أحد شروط التسجيل الأخرى).

- يلغى ملف المستفيد كلياً:

إذا ثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط التسجيل في الجمعية.

— يتم غلق الملف مؤقت في الحالات:

عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً

لمجلس الإدارة النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف.

توزيع المساعدات النقدية

يتم توزيع المساعدات النقدية على المستفيدين وفق أعداد أفراد الأسرة على الميزانية المخصصة للمساعدات من قبل مجلس الإدارة.

***إقرار المساعدات النقدية وآلية الصرف:**

يتم إقرار المساعدات النقدية مثل المساعدات الطارئة والعجزة على ما يتم رفعه من قبل لجنة المساعدات واعتمادها من قبل مجلس الإدارة على توصيات اللجنة وفق كشوف موضح فيها أسماء المستفيدين ونوع المساعدة والحالة والمبلغ، وتصرف لهم إما عن طريق شيكات باسم كل مستفيد أو التحويل المباشر في حساب المستفيد.

المساعدات في حالات الكوارث

يقوم مسؤول البحث بالجمعية بالاشتراك مع لجنة المساعدات بتقديم الحالة ثم الرفع بمبرئياتها لمجلس الإدارة لإقرار المساعدة من عدمها.

إقرار المساعدات العينية

- ❖ يتم صرف المساعدات العينية بعد اعتماد توزيعها من قبل لجنة المساعدات واستيفاء النماذج الخاصة لإدخالها المستودع وإخراجها منه للتوزيع على الفئات التي يتم تحديدها وإيضاحها.
- ❖ يتم الصرف على برامج الجمعية المختلفة من مخصصات الدعم وإذا كان هناك اشتراط من شراكة مع الجمعية في تنفيذ برنامج.

اعتماد مجلس الإدارة:

الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية قيم التربية في اجتماعه رقم: (١) بتاريخ: (١٤٤٦/٠٧/٠٥هـ) الموافق:

(٢٠٢٥/٠١/٠٥م) على سياسة صرف المساعدات، وقرر اعتمادها، وتعتبر نافذة من تاريخها وتعمم على

جميع منسوبي الجمعية للعلم والعمل بها.