



جمعية التكافل
والإحسان بطفيل

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



المحتويات

٢	المحتويات
٣	الفصل الأول: التعريفات والأحكام العامة
٣	الشخصية الاعتبارية
٧	الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها
٧	أولاً: الخدمات الأساسية
٨	ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة)
١٧	ثالثاً: البرامج الموسمية
١٧	رابعاً: الخدمات الطارئة
١٨	حقوق المستفيدين
٢٠	واجبات المستفيد
٢١	حالات الاستبعاد من الجمعية
٢٢	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
٢٣	ضوابط عامة
٢٣	اعتماد مجلس الإدارة

الفصل الأول: التعريفات والأحكام العامة

الشخصية الاعتبارية

المادة (١) الغرض:

تهدف هذه السياسة إلى المساهمة في التنمية الشاملة والمتكاملة لإعداد المستفيدين لتحمل المسؤولية، وتحقيق طموحاتهم، من خلال توفير الرعاية المعنوية والمادية للمستفيد وأسرته حسب إمكانيات الجمعية، وتوضيح كيفية الحصول على خدمات الجمعية وشروط الاستحقاق وآلية الحصول عليها.

المادة (٢) : تعريفات

- الجمعية: جمعية التكافل والإحسان بطفيل
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية التكافل والإحسان بطفيل وفق أنظمتها ولوائحها.
- الأيتام: هم من فقدوا أبائهم من السعوديين.
- أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون)
- ب- الإناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر تراهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن الخامسة والثلاثين)
- الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول ابنائها وغير موظفة .
- المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر، وتسكن بمفردها ولديها أبناء وحاصلة على صك حضانة .
- الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية جمعية التكافل والإحسان بطفيل وابناءه ومن يقيم معه في نفس المنزل.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
- الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية التكافل والإحسان بطفيل.
- الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
- المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
- لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.
- أسر السجناء والمفرج عنهم: هي كل أسرة تم سجن عائلها وتسكن في نطاق خدمات الجمعية .
- المهجورة: وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .

المادة (٣) اعتماد السياسة

تعتمد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة أو من يفوضه، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عنه أو من يفوضه بذلك، وفي حال صدور أي تعديلات ينبغي تعميمها على كل من يهمه الأمر قبل بدء سريانها بوقت كاف لا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات.

المادة (٤) تطبيق السياسة

- أ. كل ما لم يرد به نص في هذه السياسة يعد من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
- ب. حيثما يقع الشك في نص أو تفسير أي من أحكام هذه السياسة فإن قرار مجلس الإدارة في ذلك حاسم.

- ت. يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالياً لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه السياسة كما يلغي صدورها كل ما يتعارض معها.
- ث. لمجلس الإدارة الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه السياسة.

المادة (0) شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

أ) شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. ألا يقل عدد أفراد الأسرة عن فردين.
٣. أن يكون سكن الأسرة داخل قرية طفيل وتوابعها.
٤. ألا يتجاوز دخل الفرد في الأسرة ١٠٠٠ ريال ويستثنى من ذلك الارامل والمطلقات
٥. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها وتسكن بمفردها .

٦. دراسة الحالة من قبل الباحث/ة الاجتماعي/ة بالجمعية.

٧. استكمال جميع المستندات المطلوبة للتسجيل.

ب) المستندات المطلوبة:

١. صورة كرت العائلة للمستفيد.
٢. صورة آخر فاتورة كهرباء.
٣. صورة من عقد الايجار.
٤. رقم الحداثيات لموقع المنزل.
٥. إثبات مصادر الدخل للأسرة وفق البيانات الرسمية المتاحة (كالتقاعد والتأمينات والضمان. وغيرها...) على أن تكون بتاريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية.
٦. ابيان الحساب البنكي

ج) للأرملة (إضافة إلى المستندات الأولية):

١. صورة شهادة الوفاة للزوج.
٢. صورة من شهادات الأبناء الدراسية .
٣. صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء .
٤. إثبات عدم الزواج أو العمل.
٥. صك حصر الورثة

ح) للمطلقة (اضافة إلى المستندات الأولية):

١. صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة).
٢. صورة صك الاعالة.
٣. إثبات عدم الزواج أو العمل.

المادة (٦) تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية
 أ- يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٤٠٠ ريال) ولا يقل عمره عن ٤٥ سنة.
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠١ الى ٧٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٧٠١ الى ٩٠٠ ريال)
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٩٠١ الى ١٠٠٠ ريال)
فئة هـ	الدرامل والمطلقات التي يسكنون بمفردهم ودخلهم أعلى من (١٠٠٠ ريال)

ويتم تقديم الخدمات لهذه الفئات حسب الأولوية في ترتيب للأشد حاجة للخدمة. كما يتم تغيير وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد، بناءً على الظروف الاقتصادية للأسرة من خلال المتابعة المستمرة لحالة الأسرة، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الأسرة يدوياً أو إلكترونياً.

ب- طريقة احتساب دخل الفرد في الأسرة:

$$\text{صافي دخل الفرد} = \frac{\text{مصادر دخل الأسرة}^* - \text{الالتزامات الشهرية}^{**}}{\text{عدد أفراد}}$$

* **مصادر دخل الأسرة:** هي جميع المبالغ المالية التي تدخل لجميع أفراد الأسرة بشكل دوري ولا يعد حساب المواطن منها .

** **الالتزامات الشهرية:** هي جميع الالتزامات المعتمدة كالإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة أن تكون باسم المستفيد (عائل الأسرة).بالضافة الى مصروفات المأكل والمشرب والكهرباء وتحسب كالتالي :

الكهرباء : تحسب مبلغ ٥٠٠ ريال

المأكل والمشرب :

ج - متابعة بحث الأسر

حرصا على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة عن وضع الأسر ومتابعة جميع جوانب احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والتعليمية فإنه يلزم على **إدارة المستفيدين** زيارة كل أسرة بما لا يقل عن زيارة واحدة كل عام وبحث مكتبي مرة واحدة كل عام التدوين الملاحظات وتطورات وضع الأسر والخدمات والبرامج والأنشطة المقدمة لهم وعلى ضوء نتائج البحث يتم حيال الأسرة ما يلي :

أ- إبقاء الأسرة في نفس فئة التصنيف السابق.

ب- تغيير وتعديل فئة تصنيف الأسرة بما يتناسب مع وضعها الجديد. مع ضرورة توضيح الأسر المتجاوزة الحد الأعلى لصافي دخل الفرد المصنفة ضمن فئة (د) حيث تعطى لهم أرقام ملفات وتقدم لهم كافة الخدمات الخاصة بالفئة ويكتفى بالبحث المكتبي لها ما لم تكن هناك حاجة ماسة للبحث الميداني وبتوجيه من المدير التنفيذي للجمعية.

الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

أولاً: الخدمات الأساسية

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) بما تراه الجمعية مناسبة من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وبناءً على ما يتوفر لديها من موارد مالية ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال المواد التالية:

المادة (٧) الكفالات وأنوعها

وهي مبالغ مالية تصرف حسب نوع الكفالة وإمكانات الجمعية تودع شهرياً من قبل الجمعية -في حالة توفرها - في حسابات المستفيد/ة المعتمدة لديها كل شهر ميلادي؛ لتأمين الاحتياجات الأساسية للأسرة أو تودع في حسابات الجهة المقدمة للخدمة وفق ضوابط معيار السلامة المالية للجمعية ، ويتم اعتمادها وفق خطة البرامج السنوية على أن يتم حسابها كالتالي :

م	نوع الكفالة	مبلغ الكفالة	تفاصيل الكفالة ومصارفها
١	كفالة يتيم نقدية	من ٢٠٠ - ٣٠٠ ريال شهرياً	وهي كفالة مالية؛ لتأمين الاحتياجات الأساسية لليتم.
٢	كفالة أسرة	تصرف حسب عدد الأفراد كالتالي : فرد واحد يصرف له ١٥٠ ريال عدد الافراد من ٢ الى ٣ يصرف هم ٣٠٠ ريال عدد الافراد من ٤ الى ٦ يصرف هم ٥٠٠ ريال عدد الافراد من ٧ الى ٩ يصرف هم ٧٠٠ ريال عدد الافراد فوق ال ١٠ يصرف هم ١٠٠٠ ريال	كفالة مالية لمساعدة الأسر الفقيرة

المادة (٨) خدمة المواد الغذائية (غذاء)

يتم تحديد مبلغها الشهري حسب إمكانيات الجمعية بموجب قرار إداري يصدر من إدارة المستفيدين مبني على تكلفة المعيشة عند صدور القرار، وتقدم للمستفيدين حسب المتوفر من خلال كوبونات أو بطاقة تسليم يغذى حسابها من قبل الجمعية بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة والمتبرع.

ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة):

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) حسب إمكانياتها وتوفر الدعم ووفق أنظمة ولوائح الجمعية من خلال برامج التسويق وطلبات الدعم ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال المواد التالية :

المادة (٩) : مساعدة إيجار المنازل (أ) شروط الاستحقاق

١. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
٢. أن يكون المنزل مستأجراً من رب الأسرة أو عائلها.
٣. ألا تعود ملكية المنزل لأحد أفراد الأسرة من الدرجة الأولى.
٤. أن يكون التقديم على طلب المساعدة قبل طول الإيجار بشهر على الأقل.
٥. تقدم هذه الخدمة من خلال تحويل بنكي أو إصدار شيك باسم مالك العقار (المؤجر) أو وكيله الشرعي أو الوسيط العقاري .
٦. يكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي أيهما أقل.
٧. ترفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة للإيجار مثل منصة إحسان وتبرع وجود الإسكان ونحوها.
٨. يجب أن يكون عقد الايجار صادر من نظام إيجار المعتمد لدى وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

(ب) متطلبات تقديم الخدمة

- ١- يلزم لصرف الإيجار إرفاق المستندات التالية :
- ٢- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة الأسرة لخدمة سداد الإيجار.
- ٣- صورة طبق الأصل من عقد الايجار واضحة وحديثة (للسنة العقدية) وفي حالة تجاوز العقد سنة يتم إرفاق ورقة مطالبة من المكتب أو المالك.

المادة (١٠) : الترميم وإعادة البناء

هي عملية إصلاح الأجزاء المتهاكّة من منازل الأسر المستفيدة، وإعادة بنائها بترميم أو إزالة العيوب التي تعيق الاستخدام للحفاظ عليها ولإطالة عمر المنزل بما يحقق الاستقرار النفسي للمستفيد بالسكن الآمن المناسب.

(أ) شروط الاستحقاق:

- ١- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب)
- ٢- أن يكون المنزل ملكاً لرب الأسرة أو عائلها.
- ٣- وجود تقرير من الجمعية باستحقاق المنزل للترميم.
- ٤- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال عشر سنوات.

(ب) طلبات تقديم الخدمة

- ١- يلزم لترميم / إعادة البناء إرفاق المستندات التالية:
- ٢- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للترميم وإعادة البناء.

- ٢- تقرير فني من قسم المشاريع أو من مكتب هندسي يوضح فيه كافة التفاصيل الفنية والهندسية.
 ٣- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- ١- استكمال المسندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
 ٢- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
١	المدير المالي	رئيساً	وللجنة الحق في
٢	المدير التنفيذي	عضوا	الاستعانة بذوي
٣	مدير إدارة المستفيدين	عضوا	الخبرة والاختصاص.

- ٣- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحيات وفق السياسة المالية.
 ٤- إذا تطلب الترميم إخلاء المسكن من ساكنه، يتم تأمين سكن بديل أثناء الترميم بحيث لا يتجاوز قيمة الإيجار الشهري (٢٥٠٠) ريال حسب المدة المحددة الموضحة في التقرير الفني.
 ٥- استلام المنزل من رب الأسرة بمحضر استلام.
 ٦- مباشرة أعمال الترميم وإعادة البناء.
 ٧- تسليم المنزل لرب الأسرة بعد إكمال أعمال الترميم وإعادة البناء بمحضر استلام.

المادة (١١) استكمال البناء والتشطيب

هي عملية استكمال أعمال البناء والتشطيب للأجزاء المتبقية من منازل الأسر المستفيدة المتوقفة والتي عجزت الأسرة عن استكمال بناءها وتشطيبها؛ لتحقيق الاستقرار النفسي للمستفيد بالسكن الآمن المناسب.

أ) شروط الاستحقاق:

- ١- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
 ٢- أن يكون المنزل المتوقف ملكاً لرب الأسرة أو عائلها.
 ٣- وجود تقرير من الجمعية باستحقاق المنزل لاستكمال البناء والتشطيب.
 ٤- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال عشر سنوات.
 ٥- لا يجمع بين خدمة الشراء وخدمة استكمال البناء والتشطيب.
 ٦- تتعهد الأسرة بعدم بيع المنزل إلا بعد موافقة الجمعية.
 ٧- يتم صرف مبالغ استكمال البناء والتشطيب للفئات بحد أعلى لا يزيد على (١٢٠٠٠٠) مئة وعشرون ألف ريال حسب عدد المستفيدين وهي على النحو التالي:

ب) طلبات تقديم الخدمة

يلزم لاستكمال البناء وتشطيب المنزل ارفاق المسندات التالية:

- ١- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل لاستكمال البناء والتشطيب.
 ٢- تقرير فني من قسم المشاريع.
 ٣- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- ١- استكمال المسندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
- ٢- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
١	المدير المالي	رئيساً	وللجنة الحق في
٢	المدير التنفيذي	عضوا	الاستعانة بذوي الخبرة
٣	مدير إدارة علاقة المستفيدين	عضوا	والالاختصاص.

- ٣- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق السياسة المالية.
- ٤- استلام المنزل من ولي أمر الأسرة بمحضر استلام.
- ٥- مباشرة أعمال استكمال البناء والتشطيب.
- ٦- تسليم المنزل لولي أمر لأسرة بعد إكمال أعمال استكمال البناء والتشطيب بمحضر استلام.

المادة (١٢) صيانة المنازل / عزل الاسقف

أ) شروط الاستحقاق:

- يحق للأسرة ان تستفيد من خدمة صيانة المنازل (جزئياً) بما في ذلك عزل الاسقف في حال توفرت الشروط التالية:
- ١- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للصيانة أو عزل السقف.
 - ٢- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
 - ٣- أن تستفيد الأسرة من هذه الخدمة مرة واحدة خلال ثلاث سنوات.
 - ٤- أن يكون المطلوب من المواد الضرورية للسباكة وخزانات المياه وخزانات الصرف الصحي (البيارات) والتوصيلات الكهربائية والبلاط في الحالات القصوى.

ب) طلبات تقديم الخدمة

- ١- رفع طلب الخدمة لقسم خدمات المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
- ٢- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجات الصيانة للمنزل / عزل سقفه.
- ٣- تقرير فني من قسم المشاريع يوضح تكلفة الصيانة المتوقعة.
- ٤- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- ١- استكمال المسندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
- ٢- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
١	المدير المالي	الإدارة التنفيذية	وللجنة الحق في الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص.
٢	المدير التنفيذي	الإدارة التنفيذية	
٣	مدير إدارة المستفيدين	الإدارة التنفيذية	

- ٣- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق السياسة المالية.
- ٤- استلام المنزل من ولي أمر الأسرة بمحضر استلام.
- ٥- مباشرة أعمال الصيانة والعزل.
- ٥- تسليم المنزل لولي أمر لأسرة بعد إكمال أعمال الصيانة والعزل بمحضر استلام.

المادة (١٣) المساهمة في تأثيث منزل

ويقصد به مساعدة الأسرة في توفير أثاث للمنزل الذي تسكنه وفق حاجتها.
 أ) شروط الاستحقاق:

يحق للأسرة ان تستفيد من خدمة المساهمة في التأثيث إذا ما توفرت الشروط التالية:

- ١- أن تكون الأسرة من ضمن فئة (أ، ب)
- ٢- أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو غير صالح للاستعمال حسب رأي الباحث الاجتماعي.
- ٣- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقاً خلال ٥ سنوات، ويستثنى من ذلك حالات السرقة والحريق أو الكوارث الطبيعية شريطة إحضار ما يثبت ذلك.

ب) طلبات تقديم الخدمة

- ١- رفع طلب الخدمة لقسم خدمة المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
- ٢- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجاتها من الأثاث وفق لائحة خدمات المستفيدين.
- ٣- تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.
- ٤- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة (سرقة أو حريق).
- ٥- في حال تجاوز تكلفة الصنف (١٠,٠٠٠) عشرة الاف ريال فيلزم إرفاق ثلاث عروض سعر للأثاث المطلوب والرفع لإدارة المستفيدين للموافقة.

المادة (١٤) الأجهزة الكهربائية

أ) شروط الاستحقاق:

تقدم الجمعية مساعدات الأجهزة الكهربائية للمحتاجين لها من المستفيدين وفق الشروط التالية:

- ١- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج)
- ٢- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات، ويستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- ٣- عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

١. استكمال نموذج طلب صرف أجهزة كهربائية.
١. موافقة إدارة الرعاية على صرف الأجهزة.
٢. إرسال الطلب والنموذج للإدارة التنفيذية لاعتمادها.
٣. تعميم الطلب للمؤسسة المتعاقد معها في توريد وتركيب الأجهزة الكهربائية المطلوبة.
٤. المتابعة من قبل مسؤول المشتريات مع المؤسسة المتعاقد معها ومع الأسرة المستفيدة حتى يتم التأكد من وصول الخدمة.

المادة (١٥) المساعدة في سداد فواتير الكهرباء

ويقصد به مساعدة الأسرة في سداد فاتورة الكهرباء أو جزء منها.

أ) شروط الاستحقاق:

- ١- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د) فقط.
- ٢- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير المقر في سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- ٣- عدم إمكانية الاستفادة من الضمان الاجتماعي أو أي جهة أخرى.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

- ١- تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي.
- ٢- إرفاق صورة الفاتورة (حديثة).
- ٣- موافقة وحدة البحث، واعتماد المدير العام / التنفيذي على تسديد الفاتورة بحسب الجدول التوضيحي.
- ٤- يتم دفع المبلغ عن طريق سداد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك / او عند طرق آلية العهد المالية.

المادة (١٦) دعم إعانات الزواج

ويقصد بهذه الخدمة دعم ومساعدة أبناء الأسر المستفيدة بإعانات للزواج كقسائم الشراء والتخفيضات والدعم العيني والمالي وإقامة الدورات التأهيلية وفق إمكانيات الجمعية المتاحة بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص:

أ) شروط الاستحقاق:

- ١- أن يكون الأب من أبناء الأسر المستفيدة (أ، ب، ج، د) .

- ٢- أن يكون الطلب خلل السنة الأولى من كتابة عقد النكاح.
- ٣- ان يكون الزواج الأول لمقدم الطلب
- ٤- ألا يكون استفاد من هذه الخدمة مسبقاً.
- ٥- الحصول على دورة تأهيلية قبل الزواج والتي تقيمها الجمعية أو الجهات المتخصصة في مساعدات الزواج والتأهيل والإرشاد الأسري

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

١. تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي.
٢. صورة حديثة لعقد النكاح.
٣. إحضار تعريف بالراتب في حالة أن الابن موظف.
٤. صورة إثبات الشخصية.
٥. صورة من شهادة حضور الدورة التأهيلية
٦. يرفع الطلب إلى اللجنة الاجتماعية لدراسته
٧. يرفع الطلب الى المدير العام للاعتماد

المادة (١٧) تأمين الأدوية والأجهزة الطبية واحتياجات المعاقين

ويقصد بهذه الخدمة تقديم المساعدة للأسر المستفيدة غير القادرة على توفير الأدوية والمستلزمات والأجهزة الطبية وفق الآتي:

أ) شروط الاستحقاق:

١. وجود تقرير طبي.
٢. موافقة إدارة خدمات المستفيدين على الطلب.
٣. يتم تقديم المساعدة وفق الحاجة الطبية المثبتة بتقرير معتمد يوضح التكلفة الإجمالية للأجهزة أو الأدوية الطبية وذلك حسب الإمكانيات المتاحة في الجمعية.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

١. تقرير فريق البحث الاجتماعي.
٢. إرفاق وصفة العلاج (للأدوية) والتقرير الطبي (للأجهزة).

المادة (١٨) الحقيبة المدرسية والمستلزمات الدراسية والأجهزة التعليمية

هو دعم مادي أو عيني لتوفير الحقيبة المدرسية وملحقاتها والكسوة المدرسية والأجهزة التعليمية لجميع المراحل التعليمية في حال توفر الإمكانيات.

أ) شروط الاستحقاق:

١. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).

٢. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.
 ٣. أن يكون الدعم بالجهاز التعليمي وفق التخصص الدراسي عند الحاجة الضرورية ولمرة واحدة فقط ويشترط له التفوق الدراسي. وفيما يخص المستلزمات الدراسية الأخرى ستكون مرة في كل سنة.
 ٤. يتم تحديد قيمة الحقيبة المدرسية والجهاز التعليمي بقرار من المدير التنفيذي بناء على توصية من خدمات المستفيدين،
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :
- شهادة الدراسة والتعريف في حالة الانتقال من مرحلة لمرحلة جديدة.

المادة (١٩) دروس التقوية

- يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية أن تساهم الجمعية في تكاليف دروس التقوية لبعض المواد الدراسية لجميع المراحل الدراسية. (تمهيدي، ابتدائي، متوسط، ثانوي) وذلك حسب إمكانياتها المتاحة.
- (أ) شروط الاستحقاق:**
١. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
 ٢. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.
 ٣. أن تكون التقوية في المواد العلمية فقط أو اللغة العربية أو اللغة الانجليزية.
 ٤. ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (٢٥٠٠) ألف ريال للطلاب الواحد في الفصل الدراسي.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

١. تقرير فريق البحث الاجتماعي.
٢. إحصار ما يثبت تدني مستوى المستفيد دراسياً من المدرسة.

المادة (٢٠) البرامج الثقافية والترفيهية

وتتضمن الملتقيات الأسرية والرحلات السياحية والبرامج الترفيهية والرياضية والمسابقات العامة.

(أ) شروط الاستحقاق:

١. أن تكون الأسرة من سكان قرى مركز طفيل.
١. أن يكون عمر المشترك يتناسب مع الفئة المستهدفة للفعالية.
٢. ألا يزيد مبلغ الاستفادة عن (٥٠٠) ريال للمستفيد الواحد لكل برنامج، وبما لا يزيد مجموعها عن (١٥٠٠) ريال في السنة لكافة البرامج.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

١. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج.
٢. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
٣. اجتياز المقابلة.

المادة (٢١) البرامج العلمية وبرامج الموهبة والابداع

وتتضمن البرامج العلمية والمسابقات الفكرية المتعلقة بالموهبة والإبداع لأبناء الجمعية من الجنسين.

أ) شروط الاستحقاق:

١. أن تكون الأسرة من سكان قرى مركز طفيل.
٢. ألا يقل عمر المشارك عن (٦) سنوات ولا يزيد عن (٢٦) سنة.
٣. اجتياز المقابلة واختبار القياس.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

١. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج..
٢. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
٣. اجتياز المقابلة

المادة (٢٢) التدريب

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على دورات تدريبية بهدف تطوير قدراتهم وصقل مواهبهم وإعدادهم لما خطط لهم من قبل الجمعية سواء لمواصلة تعليمهم أو لتوظيفهم أو لتمكينهم من سوق العمل.

أ) شروط الاستحقاق:

١. الحصول على المؤهل المطلوب لقبوله في البرنامج التدريبي.
٢. موافقة الجمعية على إلحاقه بالبرنامج التدريبي.
- ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:
 ١. استكمال نموذج ميثاق التدريب.
 ٢. صورة من الهوية الوطنية.
 ٣. صورة من آخر مؤهل دراسي.
 ٤. قرار الموافقة على إلحاقه بالبرنامج التدريبي من قبل إدارة البرامج بالجمعية.

المادة (٢٣) دعم المشاريع

وتهدف هذه الخدمة لتحويل القادرين من مستفيدي الجمعية إلى الاكتفاء الذاتي من خلال تمكينهم من العمل التجاري عبر مشاريع تجارية صغيرة أو متناهية الصغر، وتطويرها وتقديم يد العون والمشورة لهم وتقديم قروض حسنة يتم استردادها بأقساط ميسرة.

أ) شروط الاستحقاق:

١. أن تكون الأسرة سكان قرى مركز طفيل أو القرى المجاورة.
٢. ألا يتجاوز عمر الاب أو الام عن (٥٥) عام.
٣. أن يكون المشروع في المدينة التي يسكن فيها المتقدم/ة.

٤. يتم التمويل للمشروع على النحو التالي:

- توفير مبلغ 0٠% من تكلفة المشروع من الجمعية كقرض حسن مسترد.
 - تسويق ٤٠% عن طريق الجمعية لدى الشركات والمؤسسات كقرض حسن مسترد.
 - تسويق ١٠% عن طريق الداعمين والمتبرعين كمنحة غير مستردة.
٥. تفرغ المتقدم/ة للمشروع تفرغ تام ويلتزم بممارسة العمل بنفسه.
 ٦. توفر دراسة جدوى اقتصادية للمشروع.
 ٧. وجود كفيل غارم موظف حكومي أو قطاع خاص.
 ٨. توقيع المتقدم/ة على الالتزام بتنفيذ الشروط المالية والإدارية لتنفيذ المشروع.
 ٩. اجتياز المقابلة الشخصية التي تؤكد على قدرة المتقدم/القيام بمهام وأعباء المشروع من الناحية الجسدية والمهنية.
 ١٠. موافقة المتقدم/ة وتوقيعه على الاتفاقية وذلك بإيقافه من خدمات الجمعية بعد مضي سنة كاملة من استلام التمويل المطلوب وبعد التأكد من نجاح المشروع وقيامه بشكل سليم حسب ما خطط

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

المرحلة الأولى الرفع للجمعية ب :

١. صورة من الهوية الوطنية.
٢. صورة من آخر مؤهل دراسي.
٣. تعريف بالراتب الوظيفي إذا كان المستفيد موظفاً، أو برنت من الأحوال المدنية إذا لم يكن موظف.

المرحلة الثانية:

١. اجتياز المتقدم/ة البرنامج التأهيلي المخصص للمشروع المقر من قبل الجمعية.
٢. المقابلة الشخصية.
٣. دراسة الجدوى أو تحديد التكاليف.
٤. استكمال الفحص الائتماني.
٥. استكمال نموذج كفالة غرم.
٦. اتفاقية بين الجمعية وبين المستفيد طالب التمويل.
٧. توقيع المستفيد على نموذج الإقرار على صحة البيانات.

ج) آلية التنفيذ :

- يتم التمويل على شكل دفعات يتم تحديدها بعد المقابلة والزيارة الأولية، وما تم تحديده في العقد.
١. زيارات دورية من قبل إدارة البرامج في مقر المشروع والرفع بتقرير بعد كل زيارة.
 ٢. يبدأ سداد القسط الأول من التمويل بعد مضي سنة ميلادية من تاريخ استلام التمويل حسب الجدول التالي:

م	السبب	الاجراء
1	التأخر عن السداد لمدة شهر	الاتصال بالطرف الثاني والكفيل الغارم (انذار أول)
2	التأخر عن السداد لمدة شهرين	الاتصال بالطرف الثاني والكفيل الغارم (انذار ثاني)

عند عدم السداد بعد الاتصال الثاني لمدة
الرفع بكامل المستحقات للجهة المختصة لسحب المبالغ من
شهر الكفيل الغارم

٣. يتم توريد المبالغ في الحساب الخاص بالجمعية أو أي جهة تحددها الجمعية.
٤. يتم إعطاء الأولوية للسداد للجهة الخارجية.
٥. السداد نهاية كل شهر ميلادي.
٦. في حال تجاوز عدد الأقساط المستحق سدادها قسطين، يتم إشعار المستفيد بضرورة السداد ويتم إخطار الكفيل رسمياً .
٧. في حال عد التجاوب يتم بعد ذلك اتخاذ الإجراءات القانونية.

ثالثاً: البرامج الموسمية

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة وهذه الخدمات هي:

المادة (٢٤) (الزكاة - هدية العيد - مستلزمات كسوة الشتاء - الأضاحي - السلة الرمضانية)

شروط الاستحقاق :

١. أن تكون الأسرة سكان قرى مركز طفيل او القرى المجاورة
٢. أن تكون الأولوية في الاستحقاق للأسر الأكثر احتياجاً حسب الفئات.
٣. ألا يزيد عمر المستفيد عن (١٨) سنة للاستفادة من هدية العيد.
٤. ألا يزيد مبلغ الكسوة عن (٥٠٠) مئة ريال لكل فرد مستفيد من الفئات المحددة بالاستحقاق.

رابعاً: الخدمات الطارئة

وهي الخدمات التي تطرأ بين الحين والآخر وتحتاج إلى دراسة لكل حالة مستقلة من قبل إدارة خدمات المستفيدين للنظر فيها واتخاذ التوصيات اللازمة ومن هذه الخدمات:

المادة (٢٥) الكوارث الطبيعية

تعد الكوارث الطبيعية من الأمور التي لا يستطيع الإنسان التنبؤ بها أو مواعيد حدوثها أو السيطرة عليها؛ لحدوثها بشكل مفاجئ وما ينتج عنها من تلفيات وأضرار مادية وبشكل سريع مثل: الرياح الشديدة والسيول والصواعق وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يمكن أن تحدث. الإجراءات المطلوبة في مثل هذه الحالة:

١. تشكل لجنة عاجلة جداً من قبل الجمعية برئاسة المدير التنفيذي وعضوية فريق البحث التابعة له الأسرة، للوقوف على المكان المتضرر وحصر الأضرار وإعداد محضر بذلك،
٢. إعداد التقرير اللازم من فريق البحث التابعة له الأسرة بشكل عاجل من حدوث الكارثة.
٣. ترفع المعاملة إلى إدارة علاقات المستفيدين لدراستها واعتمادها بقرار صادر من المدير التنفيذي.
٤. صرف مساعدات عاجلة للأسرة من قبل الجمعية أو نقل الأسرة من مسكنها الحالي إلى مسكن آخر وفق ما تفضيه الحالة وتراه اللجنة. وهذه الخدمة تقدم لمستفيدي الجمعية على ألا يتجاوز مبلغ المساعدة (١٥٠٠) خمسة عشر ألف ريال كحد أعلى للكوارث الطبيعية.

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 و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
٦. تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات من قبل الأسرة .
٧. الحصول على المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية

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.
٣. رفض التحدث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة.
٤. عدم السماح بتواجد أي شخص اخر غير مقدم الخدمة مالم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات .
٢. رفض أي خدمات او رعاية تقدمها الجمعية إذا لم تكن ملائمة له او مكثفي عنها.
٣. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في 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 .
٣. في معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين أو المتطوعين الذين قد يشاركون (كتدريب ميداني أو تطوع) تحت اشراف مباشر من موظفي/موظفات الجمعية في تقديم الخدمة أو الرعاية له،

والاستفسار عن دورهم في تقديم الخدمة والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم، كما له الحق في الرفض أو السماح بذلك



واجبات المستفيد

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 الاعتذار مقدما 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. المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
٧. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم إيذاء أي منهم لفظاً او فعلاً.
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٠. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً أو إلكترونياً عبر وسائل التواصل المتاحة مع المستفيد لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
١١. 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.
١٢. 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.

حالات الاستبعاد من الجمعية

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة (ويتم توثيق الحالة بموجب محضر رسمي موقع من لجنة البحث الاجتماعي ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية مرفق به افادة خطية من الأسرة تثبت الحالة، وللجمعية حق المطالبة باي خدمات مالية مقدمة للأسرة إذا تبين عدم استحقاقها.
٤. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضحة به الأسباب).
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا 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. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١١. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة له الجهات المختصة.
١٢. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
١٣. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات
١٤. انقطاع الاتصال بالأسرة في حال كان الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب لمدة شهر (٣٠ يوما) بالرد على الباحث يتم النظر في ملف الأسرة من قبل لجنة البحث الاجتماعي.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً 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 إلا بعدز مشروع تقبله ادارة الجمعية .

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

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) 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. إيضاح 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 أو الشكوى :

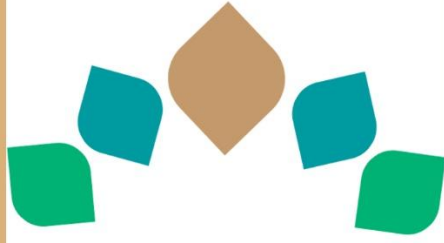
١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم أو 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 تكوين لجنة وإحالة المستفيد إليها 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 الالكتروني أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

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.
- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد بجمعية التكافل والإحسان بطفيل في اجتماع مجلس الإدارة رقم ١ بتاريخ ٢٠ / ١ / ٢٠٢٦ م



جمعية التكافل
والإحسان بطفيل

