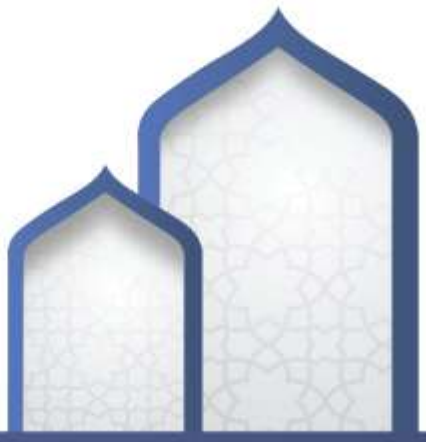
لائحة حقوق وواجبات المستفيدين وحالات الإيقاف



جمعية السنة النبوية بحائل
Sunnah Association in Hail

مقدمة

تتمثل هذه اللائحة إلى تعريف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم تجاه الجمعية وحالات الإيقاف المؤقتة والدائمة ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، وتعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية

أولاً: حقوق المستفيدين (للمستفيد الحق في)

معرفة كافة الخدمات التي تقدمها الجمعية، وطريقة حصوله عليها

الحصول على خدمات الجمعية التي تتطابق مع حالته، بعد التأكد من استحقاقه لها عبر إجراء البحث المكتبي والميداني

متابعة سير معاملاته، ومعرفة أسباب رفض الخدمة إن وجد

توجه الجمعية وترشد المستفيد الى أنسب المنظمات التي تقدم له الخدمة المناسبة له في حال عدم توفرها في الجمعية لعدم تخصصها في ذلك

للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق به

العدالة في تقديم الخدمة لكافة المستفيدين دون تمييز أو محاباة

الشفافية التامة تجاهه في المعلومات والخدمات والحقوق ومعرفة أسماء مزودي الخدمة والأطراف المرتبطة بالجمعية

الأمانة في حفظ معلوماته وبياناته والحفاظ على سريتها التامة سواء في حال إجراء البحث الاجتماعي (المكتبي - الميداني) أو في حال وجودها لدى الجمعية

حفظ كرامته ومراعاة خصوصيته التامة، مع تقديم كل ذلك في غاية الجودة وجمال التعامل

ثانياً: واجبات المستفيدين (يتوجب على المستفيد ما يلي)

التعاون التام مع الجمعية في تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة، والمبادرة في تسليم كافة الوثائق التي تطلبها الجمعية

التعاون التام مع الباحثين والباحثات في الالتزام في المواعيد التي يتم تحديدها بينهم، واطلاعهم على كل ما يمكن أن يساعدهم لخدمتهم بشكل أفضل ومستحق

تسعى الجمعية في برامجها إلى مساعدتهم لتحقيق اكتفائهم ذاتياً عبر برامجها التنموية، لذا فإن العنصر الأهم في تحقيق ذلك هو تفاعلهم وحرصهم الشديد على المشاركة في البرامج والأنشطة التي تساعدهم على تحقيق ذلك

إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو سيلة الاتصال أو مدارس الأبناء والبنات أو الحسابات البنكية، وذلك فور حدوث التغيير، والالتزام بتحديث بيانات الأسرة حال تواصل موظفي وموظفات الجمعية لأجل التحديث الدوري

المحافظة على بطاقات الصرف الإلكترونية وعلى الأجهزة الكهربائية وأي منتجات عينية صرفت لهم من الجمعية

الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً

يمكن الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو البحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حالة وجود أسئلة عن الجمعية

ثالثاً: حقوق وتظلمات وتقديم الشكوى

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصا لحقوقه أو تقصيرًا في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها

على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة، ألا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى عبر الوسائل التالية

زيارة مقر الجمعية

الموقع الالكتروني للجمعية

مع التأكد من احتواء التظلم أو الشكوى أو الاقتراح على التالي

المعلومات الشخصية (الاسم / رقم الهوية الوطنية / رقم ملف الأسرة إن وجد) ووسائل الاتصال

تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل

تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها

تحديد الضرر

أسباب التظلم

الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع قبل التقدم بطلب التظلم

إيضاح أو إضافة أي معلومة يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم

إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى

يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى عبر الوسائل الموضحة في الفقرة السابقة، والمعلنة في مرافق الجمعية

يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوماً عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى

تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة

يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / أخرى)

لإدارة الجمعية الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية

تتولى الإدارة المعنية بمتابعة كافة إجراءات التظلم أو الشكوى منذ استقبالها وحتى إنهائها، وتقييد كافة المعلومات التي تمت بشأنها عبر النموذج المعد لذلك، والتأكد التام من فاعلية الإجراءات مع التواصل مع كافة الأطراف المعنية

خامساً: الإيقاف والاستبعاد من الجمعية

يحق للجمعية إيقاف ملف المستفيد أو أحد تابعيه مؤقتاً وحسب ما تراه إدارة الجمعية بمدة لا تزيد عن (٦ أشهر) دون أن يعوض عن هذه الفترة في الحالات التالية

في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لتحديث الملف بحد أقصى ٣٠ يوماً من تاريخ إبلاغه دون عذر مقبول

عدم مراجعة المستفيد للجمعية لاستلام طلب المساعدة خلال المدة المحددة

إثارة الشغب أو البلبلة عند توزيع المساعدات

ثبوت الإساءة بالقول لأحد منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقدح في نزاهة وأمانة العاملين

التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية أو أكثر مما خصص له

عدم مراجعة المستفيد للجمعية لاستلام المساعدات والإعانات أكثر من شهرين أو خلال المدة المحددة وعدم الرد على اتصالاتها

يحق للجمعية إيقاف ملف المستفيد أو أحد تابعيه نهائياً وحسب ما تراه إدارة الجمعية في الحالات التالية

وفاة المستفيد

الأسرة التي تقوم بالتلاعب والتزوير في الأوراق الثبوتية أو إعطاء معلومات غير صحيحة

عند الإخلال بأحد الشروط العامة أو الخاصة بالحالات الاجتماعية

في حالة وصول الأسرة لحد الكفاية

سادساً: أحكام عامة

لا يتم قبول طلبات المتقدمين إلا بعد إجراء بحث مكتبي للقبول مبدئياً يحدد تطابق شروط التسجيل عليه من عدمه

استلام الطلب من الجمعية لا يعني قبوله بشكل نهائي

لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه أو بوكالة شرعية صادرة من كتابة العدل

الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه، ولابد من إفهام المتقدم وأخذ تعهد عليه بذلك

يجب أن تكون الأوراق المقدمة للجمعية حديثة وواضحة ولم يمض عليها أكثر من شهر

يتم تحديث البيانات لكل مستفيد وتابع بشكل سنوي قبل نهاية السنة الميلادية

يلزم الوكيل بإحضار وكالة شرعية صادرة من كتابة العدل لاستلام المساعدات نيابة عن المستفيد العاجز عن الحضور

لو أنشأت جمعية خيرية متخصصة بإحدى الحالات التي ترعاها الجمعية، فإن للجمعية الحق في إحالة هذه الحالات بعد التنسيق رسمياً مع تلك الجمعية المتخصصة بقبول الحالات التي تحول عليهم، مع عدم استقبال طلبات جديدة في الجمعية لهذه الحالات

هذه اللائحة تعتمد التقويم الميلادي للصرف تقويماً معتمداً لها

انتهى وبالله التوفيق