

جمعية البر الأهلية
ببالشهم
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (391)

**سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين**



حقوق المستفيد

السرية والخصوصية:

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. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. للمستفيد الحق في طلب مشاركة احد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

الاحترام والكرامة:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. عدم المساس بكرامته أو تصويره بهدف الدعاية والإعلان للجمعية إلا بموافقة وإرادته

التعريف بمقدمي الخدمة :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة للمستفيد .
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعاية المستفيد وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم .



واجبات المستفيد

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية .
٢. على المستفيد الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في مقر الجمعية أو في المنزل .
٣. الموافقة على استقبال الباحث/ة الاجتماعي/ة بشكل دوري في المنزل وفي الوقت المناسب المحدد بين المستفيد والباحث/ة لاستكمال إجراءات البحث والإجابة عن كامل الاستفسارات والسماح بتصوير كافة أجزاء المنزل .
٤. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من المستفيد والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
٥. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير
٦. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٧. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١٠. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .



١١. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي
١٢. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفني أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظره أو اقتراحه أو الشكوى ل يتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٣. يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.



حالات الاستبعاد من الجمعية

١. اذا لم تنطبق عليه شروط المستفيدين التي 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 و أقاربه (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 وإحالاته 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



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : تقديم الشكوى

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

ثانياً : وقت الشكوى

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 او الشكوى مشتملاً على الاتي :

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



رابعاً : إجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المسؤول 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 المسؤول التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات 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. للمسؤول التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .

يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال التالي :

١. موقع الجمعية [جمعية البر الأهلية ببالشهم\(ber-sh.org.sa\)](http://ber-sh.org.sa)
٢. إيميل الجمعية : j.alber.sh@hotmail.com
٣. تسليمها يدوياً لمكتب المسؤول التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً إلى ١٢ ظهراً ومن ٤ عصرًا حتى ٦ مساءً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.
٤. عند طريق الوتساب : ٠٥٥٤٠٣٧٦٥٠

إجراءات استقبال الطلبات والتحقق من الاستحقاق

مسؤول التنفيذ	تسلسل الإجراءات
الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> ● استقبال الطلب (إلكترونيا) عن طريق موقع الجمعية على الرابط https://www.ber-sh.org.sa/profile-request ● إذا أتضح أن المتقدم مستحق من خلال المعلومات الأولية فيحال ملفه إلى الخدمة المجتمعية لطلب بقية الأوراق والوثائق الرسمية (رقمياً أو ورقياً) لاستكمال الملف ● يرفض الطلب في حالة اتضح من البيانات الأولية عدم الاستحقاق مع إيضاح السبب .
الخدمة المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> ● يطلب من المتقدم الأوراق التالية(رقمياً) لاستكمال الملف : ● الهوية الوطنية (الإقامة لغير السعوديين) . ● كرت العائلة (حديث) . ● إثبات الدخل (مشهد التأمينات – مشهد الضمان الاجتماعي – مشهد حساب المواطن – أي مشاهد أخرى للدخل) . ● عقد الإجار اذا كان المنزل مستأجر . ● صك الوصاية للأيتام . ● وكالة شرعية إذا كان مقدم الطلب غير المستفيد نفسه . ● إثبات شرعي في حالة كانت المقدمة مطلقة أو معلقة . ● تقرير طبي اذا كان مريض مرض مستعصي . ● تقرير طبي من الصحة النفسية اذا كان مريض مرض نفسي . ● إثبات السجن في حالة كانت الأسرة أسرة سجين .
الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> ● اعتماد الطلب وتحويله للبحث الاجتماعي .
البحث	<ul style="list-style-type: none"> ● جدولة البحث بالتنسيق مع الباحثة الاجتماعية . ● زيارة المستفيد في منزله وإكمال المعلومات المتعلقة باستمارة البحث حسب دليل البحث الاجتماعي وملحقاته . ● مراعاة آلية البحث المعتمدة في ذلك . ● إكمال الملف إلكترونيا وإحالته للجنة المتابعة .
التدقيق	<ul style="list-style-type: none"> ● يتم تدقيق جميع بيانات المستفيد والمتطلبات النظامية وإقرار اكتمالها .
الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> ● إعادة الملف بعد اكتمال جميع المعلومات مع استمارة البحث مكتملة للتصنيف من صاحب الصلاحية . ● اعتماد التصنيف وتثبيت فئة الملف .



تصنيف المستفيدين بعد التحقق من استحقاقهم للمساعدات

معادلة الدخل		
متوسط دخل الفرد = (الدخل الإجمالي للأسرة - الإجار - القسط المثبت - أجرة السائق للمعاق) ÷ عدد أفراد الأسرة		
التسكين على الفئات		
الفئة المستحقة	متوسط دخل الفرد	رب الأسرة
أ	٥٠٠ - ٠	<ul style="list-style-type: none"> - رب الأسرة وسنه اكبر من ٦٠ سنة - المعاق - العاجز (المريض - المريض النفسي) - الأرملة - المعلقة (المهجورة) - أسرة الغائب أو المفقود - المطلقة - أسرة سجين
ب	١٠٠٠ - ٥٠١	
ج	١٢٠٠ - ١٠٠١	
د	١٨٠٠ - ١٢٠٠	
د	أقل من ١٠٠٠	
مؤقت	١٥٠٠	رب الأسرة السليم القادر على العمل وسنه أصغر من ٦٠ سنة وليس لديه عمل ممن تنطبق عليه كافة الشروط عدا الإقامة الدائمة حين تواجهه مع وجود فائض في المخزون .
إذا تجاوز متوسط دخل الفرد ١٨٠٠ ريال بعد الإجار والقسط		الحد المانع من التسجيل في الجمعية
العنوان الوطني خارج النطاق		



اعتمد مجلس الإدارة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
في اجتماعه رقم (٣ / ٢٥) وتاريخ ٣ / ٣ / ٢٠٢٥ م
وتم الاعتماد من الجمعية العمومية بتاريخ ١٥ / ٤ / ٢٠٢٥ م

مصادقة مجلس الإدارة			
م	الاسم	صفته	التوقيع
١	غرم الله سعيد درويش آل سحاب	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عثمان بن أحمد الفقيه	نائب الرئيس	
٣	خلف حامد محمد آل سالم	عضو	
٤	علي سعيد عبدالله الزيايدي	عضو	
٥	مسفر سعيد حسين آل حسين	عضو	
٦	محمد عبدالله دخيل الله	عضو	
٧	علي محمد سعيد حسين	عضو	