

جمعية  
توافق  
للإصلاح الأسري



20  
21

# آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة (لائحة المستفيدين)

جمعية توافق للإصلاح الأسري  
المدينة المنورة  
١٤٤٣ هـ - ٢٠٢١ م

## آلية للتأكد من استحقاق المستفيد بجمعية توافق للإصلاح الأسري

### مقدمة

تسعى الجمعية إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين. وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الانتماء لأصلاتها ووطنها والتميز في برامجها والتكامل مع نظرائها والمبادرة في العطاء في تقديم خدماتها. لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدماتها.

### التعريفات

المفردات الواردة في اللائحة:

- اللائحة: هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج الجمعية للمستفيدين في الجمعية وتنظيم العلاقة معهن.
- المستفيد: كل من يرغب في الحصول على خدمة من خدمات الجمعية.
- الخدمة: هي ما يتلقاه المستفيد من معارف ومهارات وتدريب وبحوث ودراسات وغيره من خدمات الجمعية.
- نطاق خدمات الجمعية: هو المحيط الجغرافي الذي تشملته خدمات الجمعية.
- المجتمع: هم أفراد المجتمع على وجه العموم.
- الأسرة: الزوج والزوجة وأبنائهم.
- الفرد: شخص المستفيد.
- النساء: المرأة من عمر ٢٥ وما فوق.
- الفتيات: من عمر ١٣ - ٢٥.
- الشباب: من عمر ٢٣ وما فوق.
- الأطفال: من عمر ٢ - ١٢.
- البحوث والدراسات: هي البحوث والدراسات الاستطلاعية المسحية التي تقوم بها الجمعية لجمع المعلومات والبيانات عن القيم ومنظوماتها التربوية، والتي تسهم في صناعة البرامج وفق الاحتياج المجتمعي، وتسهم في تقويم العمل.
- الإعلام والتواصل الاجتماعي: هي البرامج الإعلامية التي تقوم بها الجمعية لنشر القيم وتسويقها.
- الشراكات والمبادرات المجتمعية: هي ما تبادر به الجمعية من برامج وفعاليات لتتعاون وتتكامل مع غيرها من الجمعيات في تحقيق التنمية المجتمعية وما تسهم به في نشر القيم.
- البرامج والفعاليات: وهي البرامج والمشاريع المؤقتة والمستدامة التي تقوم بها الجمعية لتحقيق أهدافها.

## النطاق

تحدد هذه اللائحة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين؛ من حيث حقوق المستفيد وحقوق الجمعية والعلاقة التنظيمية بينهما.

## حقوق المستفيد

١. للمستفيد سواء كان رجلاً أو امرأة أو فتاة أو شاباً أو طفلاً الحصول على التعامل المناسب لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد قبوله كمستفيد في برامج الجمعية وفق شروط البرنامج وموافقة الفريق المسؤول عن البرنامج.
٢. يحق للمستفيد تقديم طلب للعضوية (الشرفية/العامة / المنتسب الموظف الطالب) في الجمعية بخطاب خطي؛  
مدون فيه مبررات رغبته وما الذي سيقدمه من خدمات للجمعية وموافقته على شروط العضوية، يرفعه لإدارة الجمعية مرفق به سيرته الذاتية، وتقديم الطلب لا يعني قبوله، وفي حالة الرفض يحق له معرفة أسباب الرفض لأي من العضويات السابقة.
٣. في حالة رغبة المستفيد في عدم متابعة الخدمة المقدمة له؛ فعليه الاعتذار عن ذلك ما لم يكن عليه التزامات يلزم أداؤها للجمعية؛ حينها يتم ذلك بالتفاهم مع إدارة الجمعية ولا شيء عليه بعد إقناع الجمعية بمبرراته.
٤. الحصول على خدمات الجمعية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية دون تمييز وتقديم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٥. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة له من الجمعية.
٦. للمستفيد الحق أن يتم التعامل مع بياناته الشخصية ومعلوماته الخاصة والمقدمة للجمعية بسرية تامة.
٧. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات للمستفيد إن وجد بسرية تامة.
٨. للمستفيد حق الاحترام والكرامة.
٩. المحافظة على حق المستفيد الأدبي في حالة المشاركة في البرامج الإعلامية بذكر اسمه على العمل المقدم إلا في حالة المشاركة كفريق لا يتطلب ذكر جميع الأسماء وفق شروط المشاركة.
١٠. للمستفيد الحق في التعرف بمقدمي الخدمة أسماءهم ومسمى وظائفهم والتواصل معهم على إيميل ورقم الجمعية الرسمي.
١١. يحق له المشاركة في المبادرات المجتمعية والشراكات في حالة تقديمه طلباً خطياً بذلك ومناسباً لتخصصه وقدراته؛ وموافقة إدارة الجمعية على ذلك.

## حقوق الجمعية

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات والبيانات المطلوبة لتقديم الخدمة له.
٢. للجمعية الحق في قبول أو رفض طلبه في عضوية الجمعية وبيان ذلك له.
٣. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تطلب منه؛ وذلك لمقدمي الخدمة أو إدارة الجمعية.
٤. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولهم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار عنها مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٥. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في بياناته المطلوبة ووسيلة التواصل معه؛ وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية له خاصة وقبوله ذلك، حتى لا يحرم غيره من البرنامج.
٧. المحافظة على أثاث الجمعية والأجهزة وجميع ممتلكات ومقر الجمعية التي يتم الاستفادة منها من قبله.
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٩. الاحترام المتبادل لموظفي 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 والالتزام بالشروط الجزائية عن الانقطاع.
١١. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فينبه عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ الإجراء بشأنها، ولا يحق له التشهير بالجمعية في أي وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي، ويعد ذلك منه تشهيراً يحاسب عليه قانونياً.
١٢. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.
١٣. في حالة موافقة الجمعية على رغبة المستفيد في الاشتراك في تقديم خدمة مجتمعية عليه الالتزام بشروطها.

## حالات الاستبعاد من الجمعية

١. يستبعد المستفيد من برامج الجمعية في حالة عدم التزامه بشروط وقوانين الاستفادة من خدمات الجمعية حسب كل برنامج ورسومه وقوانينه من حيث العمر والفئة والالتزام بالوقت المقرر وغير ذلك.
٢. العيب في ممتلكات الجمعية.
٣. في حالة التعدي على مو في الجمعية أو التطاول عليهم بالسب أو غير ذلك.
٤. وفي حالة التعدي على أي عميل للجمعية في داخل مقر الجمعية أو في أحد برامجها المنفذة في أي مقرر كان.
٥. عدم التزامه بالآداب العامة وبالزي المحتشم.
٦. في حالة انقطاعه عن البرنامج المرشح له دون تقديم عذر مقبول.
٧. في حالة رفضه التعاون مع مو في الجمعية.
٨. في حالة قرار مسبب من إدارة الجمعية.

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي من أي امر يراه منقصباً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة.

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

المعلومات الشخصية: الاسم / رقم السجل المدني / وسائل الاتصال / البريد الإلكتروني / 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 وليس لجلب الضرر على منسوبي الجمعية أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية/ تحديد الطلب المراد / إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى.

## إجراءات التظلم والشكوى

- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة)
- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه في هذه اللائحة
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٦٠ يوم 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 الشخص ي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ.
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى اللجنة المختصة لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن هر أن تظلم المستفيد كيدي.
- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لرئيس مجلس الإدارة من خلال بريد الجمعية الرسمي أو تسليمها يدوياً للإدارة من الأحد إلى الخميس في رف مغلق مكتوب عليه (خاص لرئيس الجمعية) ويسلم في أوقات العمل الرسمي وخلال ساعات العمل الرسمي من الساعة ٥ عصراً وحتى الساعة ١١ ليلاً.

رئيس مجلس الإدارة  
محمد بن شعيد عفيف

المدير التنفيذي  
هاجد بن حسن المحمدي