

لائحة حقوق المستفيدين

أولاً: المقدمة

تُعنى جمعية رضوان بتقديم خدماتها وبرامجها التنموية والاجتماعية للمستفيدين وفق مبادئ العدالة والشفافية والمساواة. وانطلاقاً من ذلك، وضعت هذه اللائحة لتوضيح حقوق وواجبات المستفيدين وآليات التعامل معهم، بما يضمن تحقيق أهداف الجمعية في تمكين المستفيدين وتحسين جودة حياتهم.

ثانياً: الأهداف

١. توثيق العلاقة بين الجمعية والمستفيدين ضمن إطار تنظيمي واضح.
٢. ضمان حقوق المستفيدين وتحديد التزاماتهم بشكل عادل.
٣. تعزيز الالتزام ببرامج الجمعية وأنشطتها.
٤. وضع معايير واضحة للاستبعاد أو الاستمرار في الاستفادة.
٥. تمكين المستفيدين من التعبير عن آرائهم وشكاواهم بشكل آمن.

ثالثاً: واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد الالتزام بما يلي:

١. تقديم المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة أو الدعم.
٢. الإفصاح عن جميع البيانات المطلوبة بدقة وشفافية.
٣. التعاون مع الباحث الاجتماعي عند الزيارات المنزلية.
٤. المشاركة في برامج الجمعية والالتزام بالحضور أو الاعتذار مسبقاً.
٥. إبلاغ الجمعية فوراً بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو سكنية.
٦. تحديث بيانات الأسرة بشكل سنوي عند الإعلان عن ذلك.
٧. حضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٨. المحافظة على الأجهزة أو الأدوات التي تُسلم من الجمعية.
٩. الالتزام بالزي المحتشم أثناء المشاركة في أنشطة الجمعية.
١٠. التعامل باحترام مع موظفي الجمعية والامتناع عن التطاول عليهم.
١١. عدم التسجيل في جمعية خيرية أخرى دون موافقة خطية.
١٢. التعاون مع برامج التدريب والتأهيل لتحقيق الاعتماد على النفس.
١٣. الإفصاح عن أي ملاحظات أو اعتراضات عبر قنوات التواصل الرسمية.



رابعاً: حالات الاستبعاد من خدمات الجمعية

يُستبعد المستفيد من خدمات الجمعية في الحالات التالية:

١. عدم حصوله على درجة التأهيل الكافية في استمارة البحث الاجتماعي.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة المستفيدة.
٣. انتقال الأسرة خارج نطاق خدمات الجمعية.
٤. تقديم مستندات مزورة أو بيانات غير صحيحة.
٥. اكتشاف دخل إضافي غير مصرح به.
٦. اختلاف السكن الفعلي عن المثبت في الأوراق.
٧. التأخر في تحديث البيانات أكثر من شهر عن الموعد المحدد.
٨. قرار لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة.
٩. وجود عقود إيجار صورية بين المستفيد وأقاربه.
١٠. تجاوز دخل الأسرة الحد المانع للاستفادة.
١١. امتلاك أكثر من منزل في نطاقين مختلفين.
١٢. التعدي على موظفي الجمعية أو ممتلكاتها.
١٣. رفض المشاركة في برامج التدريب والتأهيل دون مبرر مقبول.
١٤. عدم التعاون مع الباحث الاجتماعي أو إعاقته.

خامساً: حقوق المستفيدين

١. الحق في الحصول على خدمات الجمعية وفق الشروط واللوائح.
٢. الحق في معاملة عادلة قائمة على الاحترام المتبادل.
٣. الحق في تقديم التظلمات أو الشكاوى عبر قنوات رسمية.
٤. الحق في الرد على التظلم خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل.
٥. الحق في سرية البيانات الشخصية والمالية.
٦. الحق في المشاركة في تقييم الخدمات المقدمة.

سادساً: آلية التظلم والشكاوى

١. تقديم الشكاوى خطياً أو إلكترونياً لإدارة الجمعية.
٢. يجب أن تُقدَّم خلال مدة لا تتجاوز ٣١ يوماً من الواقعة.
٣. أن تتضمن الشكاوى البيانات الشخصية وموضوع التظلم والأدلة إن وجدت.



٤. لا تقبل الطلبات غير المكتملة البيانات.
٥. يبت المدير التنفيذي أو اللجنة المختصة في الطلب خلال ١٥ يوم عمل.
٦. تحفظ جميع الشكاوى بسرية تامة.
٧. يتم إخطار المستفيد بالنتائج عبر البريد أو الهاتف أو الموقع الإلكتروني.

سابعاً: قنوات التواصل مع الجمعية

- مكاتب الاستقبال.
- الهاتف الرسمي.
- البريد الإلكتروني info@radwan.org.sa
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

مثال عملي

- الموقف: مستفيد تغير دخله الشهري وبدأ يتجاوز الحد المانع، لكنه لم يبلغ الجمعية بذلك.
- الإجراء وفق اللائحة:

١. يكتشف الباحث الاجتماعي التغير أثناء تحديث البيانات.
٢. تُرفع الحالة للجنة البحث الاجتماعي.
٣. تُقرر اللجنة استبعاد المستفيد وإيقاف دعمه.
٤. يُخطر المستفيد بالقرار مع توضيح السبب.
٥. يُمنح المستفيد الحق في التظلم خلال ٣١ يوماً.



مصفوفة حقوق المستفيدين

| العنصر | الهدف | المسؤول | الملاحظات |
|-----------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| واجبات المستفيد | ضمان التزامه بالشروط والبرامج | المستفيد نفسه | تشمل تقديم المستندات والتحديث السنوي |
| حقوق المستفيد | حمايته وضمان العدالة | الجمعية | حق التظلم والسرية والتقييم |
| حالات الاستبعاد | تحديد أسباب فقدان الاستفادة | لجنة البحث الاجتماعي | تزوير - دخل إضافي - رفض التدريب |
| آلية التظلم | توفير قنوات آمنة للتعبير عن الشكاوى | الإدارة التنفيذية | الرد خلال ١٥ يوم عمل |
| قنوات التواصل | تسهيل التواصل مع الجمعية | موظفو الاستقبال | مكاتب - هاتف - بريد - موقع إلكتروني |

الرقم :

التاريخ : / / هـ

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية رضوان الخيرية
ترخيص رقم ٤٤٨

| الاسم | المنصب | التوقيع |
|-------------------------------|-------------------|---------|
| مطر بن عجب بن عبدالله البقمي | رئيس مجلس الإدارة | |
| حمود بن ذعار بن حمود البقمي | نائب الرئيس | |
| سعود بن مشيخص بن سلطان البقمي | عضو | |
| ثلاث منصور محماس البقمي | عضو | |
| محمد مطر عجب البقمي | عضو | |

