



جمعية عافية لمكافحة التدخين  
AFIA ANTI SMOKING ASSOCIATION

جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد





جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده أما بعد :

فقد أقر مجلس إدارة الجمعية في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( 2 ) بتاريخ : 15 / 1 / 1442 هـ ، سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد .

## • مقدمة

توجب سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد على أعضاء مجلس الإدارة والمدير التنفيذي وموظفي ومتطوعي الجمعية المحافظة على خصوصية العمل بها وبياناتها وعدم مشاركتها لأي أحد والالتزام بمعايير عالية من الأخلاق الشخصية أثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم .

## • النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع مستفيدي جمعية معافى أو من يرغب بالاستفادة من خدماتها ، كما يمكن أيضا أن تطبق لأي من أصحاب المصلحة من مانحين ومتبرعين .

## • الضمانات

**للمستفيد الحق في :**



جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .
2. 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 .
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
5. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها .
6. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
7. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة .
8. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
9. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها .
10. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
11. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

• واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. 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 .

جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
7. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
11. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
12. 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 مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
13. 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 نظرکم او اقتراحکم أو الشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .

جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

### • حالات الاستبعاد من الجمعية

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
5. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
6. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
8. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
9. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه )
10. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .

جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

11. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
12. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة له للجهات المختصة .
13. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
14. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات .

## • الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او 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 (30) 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 :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
4. تحديد الضرر .

جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

5. أسباب التظلم .
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
7. تحديد الطلب المراد .
8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت .

رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة .)
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل .
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ ( الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي من خلال البريد الالكتروني للجمعية [afeaassociation@gmail.com](mailto:afeaassociation@gmail.com) أو تسليمها يدوياً لمكتبه خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 12 مساءً ومن 4 عصراً الى 8 مساءً من الأحد الى الخميس .



جمعية عافية لمكافحة التدخين بحفر الباطن مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 1433

إعداد	مراجعة وتدقيق	اعتماد
الأسم / احمد نملان الظفيري	الأسم / علي مبارك المطيري	الأسم / م. كريم حلو الظفيري
الصفة / المشرف العام للجمعية	الصفة / عضو مجلس الإدارة	الصفة / رئيس مجلس الإدارة

### اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( الثاني ) في دورته ( 1 ) هذه السياسة في 15 / 1 / 1442 هـ

