



لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

جمعية إرادة للتوحد بحضر الباطن



المقدمة :

تهدف هذه اللائحة الى التعريف بمعايير واشتراطات وارشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها .

النطاق :

تحدد هذه اللائحة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات وكافة الضوابط المتعلقة بالمستفيد .

المستفيدون :

هو كل مستفيد من خدمات جمعية إرادة للتوحد بحضر الباطن ويشمل (الرجال . النساء . الشباب . الفتيات . المواطنين . المقيمون . زوار المحافظة) .

الحقوق :

الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .

الواجبات :

التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية إرادة للتوحد بحضر الباطن .

الخدمات :

هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات :

هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .



شروط واجراءات تسجيل المستفيدين

- 1/ أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية .
- 2/ أن يكون لديه تشخيص باضطراب التوحد .
- 3/ أن يكون من ذوي الإعاقة البسيطة أو المتوسطة فقط.
- 4/ احضار كرت العائلة أو الإقامة سارية الصلاحية لغير السعوديين .
- 5/ أن يكون وفق الفئة العمرية المحددة للخدمة وهي من عمر (3 الى 12 سنة).
- 6/ دراسة الحالة وفق فريق العمل للنظر في مدى تقديم وتوفر الخدمة ومدى الاستفادة منها .
- 7/ وجود مقعد متاح لتقديم الخدمة في العيادات التي سوف يتم توجيهه اليها .
- 8/ التسجيل بالموقع الالكتروني الخاص بالجمعية .

حقوق المستفيدين

- 1/ الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل والقبول النهائي من قبل الفريق المخصص لذلك .
- 2/ الحصول على الخدمات المقدمة كسائر المستفيدين دون تمييز أو تفرقه وأن تقدم الخدمات بكل مودة واحترام وتقدير .
- 3/ معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
- 4/ أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وكافة المعلومات المتعلقة به بسرية تامة .
- 5/ معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل التواصل معهم .

واجبات المستفيدين

- 1/ تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة .
- 2/ الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي تم طلبها من المستفيد في الوقت المناسب لاستكمال الإجراءات لتقديم الخدمة .

- 3/ المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار عنها مقدماً في حال وجود مانع .
- 4/ ابلاغ الجمعية في حال وجود أي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث التغيير .
- 5/ المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .
- 6/ الالتزام بالزي المحتشم عند الحضور للجمعية أو عند حضور الأنشطة والبرامج .
- 7/ الاحترام المتبادل مع كافة العاملين في الجمعية من موظفي الجمعية أو منتسبي الجمعية كالمطوعين وغيرهم .
- 8/ في حال عدم رضاء المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الإفصاح من خلال ابلاغ موظفي الجمعية مباشرة أو التواصل عبر القنوات المتاحة لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحاتكم ليتم اتخاذ الالزام بشأنها .
- 9/ يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حال عدم فهمكم لأي معلومة او خدمة مقدمة لكم ونسعد بذلك .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى والمخالفات

- 1/ للمستفيد الحق الكامل في تقديم أي شكوى أو تقصير أو مقترحات يراها اتجاه الخدمات المقدمة من الجمعية أو منسوبيها .
- 2/ على المستفيد تقديم الشكوى أو التظلم خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً . ولا يقبل التظلم بعد هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .
- 3/ على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً ما يلي :
- المعلومات الشخصية ووسائل التواصل .
 - تحديد موضوع التظلم .
 - تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها .
 - تحديد الضرر .
 - أسباب التظلم .
 - إيضاح أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة في الشكوى .
 - ارفاق أي وثائق او مستندات تثبت صحة التظلم أن وجدت .

4/ إجراءات التظلم أو الشكوى

- يقدم المستفيد التظلم لمدير الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال الشكوى أو التظلم .
- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة بسبب نقص البيانات المهمة كالاسم ووسائل التواصل .
- على مدير الجمعية اتخاذ إجراءات تكفل النظر بموضوع التظلم والشكوى وفق اللوائح والأنظمة .
- يتم البت بالموضوع بمدة لا تتجاوز 15 يوم من تاريخ تقديم الشكوى أو التظلم .
- تحاط طلبات التظلم بسرية كاملة ولا يطلع عليها الا ذوي العلاقة .
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف . البريد . الموقع)

إجراءات مخالقات المستفيد

- في حال وجود مخالقات على المستفيد مثل (عدم الحضور والانتظام للجلسات أو العدوانية الزائدة أو عدم الاستفادة من الجلسات العيادية او إيذاء الذات بشكل يعيق عمل الجلسات أو عدم الاستجابة والتعاون مع الجمعية فإنه يتم ما يلي :
- التوجيه والإرشاد وفق المتبع في اللوائح والأنظمة .
- التحويل للأخصائي الاجتماعي لمتابعة الحالة وابداء الحلول المناسبة .
- الاستبعاد من الخدمات مع بيان الأسباب بشكل كامل لأسرة المستفيد .

تم اعتماد السياسة ونماذجها ولوائحها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (22) في دورته الأولى

بتاريخ : 28 / 10 / 1444 هـ الموافق : 18 / 05 / 2023 م

