

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية المناخ

Al-Manakh Association

أصدرت بتاريخ ٢٠٢٥/٥/١٣ م - الإصدار رقم ١,٠



المحتويات

٢	المحتويات
٣	الفصل الأول: التعريفات والأحكام العامة
٣	المادة الأولى: الشخصية الاعتبارية
٣	المادة الثانية: التعريفات والمصطلحات
٣	الفصل الثاني: شروط قبول المستفيدين
٣	المادة الثالثة: شروط قبول المستفيدين
٤	المادة الرابعة: المعايير المالية
٥	الفصل الرابع:
٥	فئات المستفيدين وشروط التسجيل
٥	المادة الخامسة: الأراذل
٥	المادة السادسة: الأسر المحتاجة
٦	المادة السابعة: أسرة سجين
٦	المادة الثامنة: ذوي الاحتياجات الخاصة
٧	المادة التاسعة: المطلقات
٧	المادة العاشرة: المرضى
٨	المادة الحادية عشرة: مستفيدة الضمان الاجتماعي
٨	المادة الثانية عشرة: أبناء المطلقات
٨	المادة الثالثة عشرة: المتزوجة الحاضنة لأبناء من زوج سابق
٩	المادة الرابعة عشرة: المتزوجة الحاضنة لأبناء من زوج متوفى
١٠	المادة الخامسة عشرة: المهجورات
١١	الفصل الرابع: حقوق وواجبات المستفيدين
١١	المادة السادسة عشرة: حقوق المستفيد
١١	المادة السابعة عشر: السرية والخصوصية
١١	المادة الثامنة عشر: الاحترام والكرامة
١١	المادة التاسعة عشر: واجبات المستفيد
١٢	المادة عشرون: حالات الاستبعاد من الجمعية
١٣	الفصل الخامس: الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
١٣	المادة الحادي والعشرون: التظلم والشكوى
١٣	المادة الثانية والعشرون: إجراءات التظلم أو الشكوى
١٣	اعتماد مجلس الإدارة

الفصل الأول: التعريفات والأحكام العامة

المادة الأولى: الشخصية الاعتبارية

الجمعية ذات شخصية اعتبارية ولها كيانها التنظيمي والإداري والمالي الخاص بها في إطار أحكام نظامها الأساسي.

المادة الثانية: التعريفات والمصطلحات

الجمعية: يقصد بها جمعية المناخ المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية المناخ وفق أنظمتها ولوائحها. الأيتام: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون). ب- الإناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة) الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعمل ابنائها وغير موظفة. المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها. الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية المناخ وابناءه. الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة. الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية المناخ الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين. المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية. لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر. أسر السجناء والمفرج عنهم: يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية: أ- انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت. ب- إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فانه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.

ج- إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.

ح- يتم تسجيل الأسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين.

المهجورة: وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة.

الفصل الثاني: شروط قبول المستفيدين

المادة الثالثة: شروط قبول المستفيدين:

بالإطلاع والموافقة على الشروط التالية يقر المتقدم للاستفادة من خدمات الجمعية:

1. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية (ويستثنى من ذلك المرأة الغير سعودية المتزوجة من سعودي سواء كانت مطلقة أو أرملة بشرط ان لا يوجد عليها أي ملاحظات او مخالفات وان تكون مقيمه إقامة دائمة وجميع أوراقها ومستنداتها مكتملة ونظامية وفق القانون والأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية وان توقع على نموذج الإقرار الإلكتروني عند التسجيل بالجمعية).
2. ألا يكون للمتقدم أي مصدر دخل آخر غير ما سيتم ذكره في نموذج الطلب، وألا يمتلك أي أصول، أو عقارات تجارية، أو عمالة، أو أي نشاط تجاري. وتحفظ الجمعية بحق التحقق من صحة هذه المعلومات.

3. أن يكون محل إقامة المتقدم ضمن نطاق خدمات الجمعية، والمتمثل في المواقع التالية:
(مركز المناخ، قرية المجصة، قرية المجيصة، قرية البويضة، أم حرامل، قرية أبودويحات)
4. يلتزم المتقدم بإبلاغ الجمعية فوراً في حال تحسّن وضعه المادي أو استغنائه عن الدعم.
5. أن تكون جميع البيانات والمستندات المقدمة للجمعية صحيحة وكاملة، ويتحمّل المتقدم المسؤولية الكاملة عن أي معلومات غير صحيحة.
6. أن يكون رقم الجوال المقدم صحيحاً، ومفعلاً، وغير مغلق.
7. أن يعلم أن الجوال المسجل يستخدم كوسيلة أساسية للتواصل بشأن مواعيد تسليم الدعم العيني، مثل السلّال الغذائية والحوام والأجهزة وغيرها، ويلتزم المتقدم بالحضور في الموعد المحدد وفق الرسائل النصية المرسلّة إليه.
8. يقرّ المتقدم بأنه على علم تام بأن جميع المساعدات التي تقدمها الجمعية مصدرها زكاة وصدقات المحسنين، وأنه من المستحقين لها شرعاً.
9. يتعهد المستفيد بالحضور للجمعية بنفسه أو من ينوبه لاستلام الدعم خلال الوقت المحدد من الجمعية وفي حالة تأخره عن الموعد المحدد فإنه على علم بأن استحقاقه سيوجه لمستفيد آخر وفق ما تقرره الجمعية ولا يحق له المطالبة به.

المادة الرابعة: المعايير المالية:

نسبة إلى عدد أفراد الأسرة يجب ألا يتجاوز إجمالي دخل المستفيد إجمالي مجموع الدخل الموضح في الجدول التالي:

عدد أفراد الأسرة	إجمالي مجموع الدخل للمستفيد
1 - ٢	5,550
3 - ٤	7,960
5 - ٤	10,520
7 وأكثر	11,840

الفصل الرابع: فئات المستفيدين وشروط التسجيل

المادة الخامسة: الأرملة

- أ- أرملة بدون أبناء أيتام
- 1- أن تكون أرملة، أي توفي زوجها، ولا يوجد من يعولها غيره.
 - 2- أن تنطبق عليها الشروط العامة للمتقدمين للاستفادة من خدمات الجمعية.
 - 3- أن يكون محل سكنها ضمن نطاق خدمات الجمعية.
 - 4- أن تكون مسجلة في الضمان الاجتماعي المطور، أو تقدم إثبات دخل تقاعدي من التأمينات الاجتماعية.
 - 5- إرفاق جميع المستندات المطلوبة التي تثبت الحالة.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
- 2- إثبات السكن (صك ملكية، أو فاتورة كهرباء، أو مشهد إثبات سكن).
- 3- صورة من العنوان الوطني.
- 4- صورة من رقم الحساب البنكي (الآبيان) مختومة من البنك، باسم المتقدمة نفسها.
- 5- صورة من سجل الأسرة.
- 6- شهادة وفاة العائل، أو ما يثبت الوفاة ضمن سجل الأسرة.
- 7- إثبات الدخل (مثل: مشهد ضمان اجتماعي، أو تعريف بالراتب تقاعدي، أو تعريف بالراتب، أو غير ذلك).

ب- أرملة مع أبناء أيتام ويجب أن يستوفى الشروط التالية:

- 1- أن يكون جميع الأبناء الذكور أعمارهم أقل من ١٨ عامًا، ويُستثنى من ذلك البنات غير المتزوجات أو غير العاملات.
- 2- أن تنطبق عليها الشروط العامة للمتقدمين للاستفادة من خدمات الجمعية.
- 3- أن يكون محل السكن ضمن نطاق خدمات الجمعية.
- 4- أن تكون مسجلة في الضمان الاجتماعي المطور أو لدى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- 5- إرفاق كافة المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة.
- 3- إثبات مصادر الدخل (مثل: مشهد ضمان اجتماعي، تعريف راتب، راتب تقاعدي، أو أي مستند رسمي آخر).
- 4- إثبات السكن (صك ملكية، فاتورة كهرباء، أو مشهد إثبات سكن).
- 5- صورة من رقم الحساب البنكي (الآبيان) مختوم من البنك، باسم المتقدمة نفسها.
- 6- إثبات العنوان الوطني.
- 7- شهادة وفاة الأب أو صورة من سجل الأسرة التي تثبت الوفاة.

المادة السادسة: الأسر المحتاجة



1. أن تنطبق عليهم الشروط العامة للمتقدمين.
2. أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية
3. أن يكون مسجلاً في الضمان المطور أو التأمينات الاجتماعية مع إرفاق إثبات مديونية مع كشف حساب بنكي لآخر ثلاث شهور.
4. إرفاق المستندات المطلوبة

المستندات المطلوبة:

1. صورة من بطاقة الهوية الوطنية
2. صورة حديثة من سجل الأسرة
3. إرفاق مستند إثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك
4. تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو إثبات سكن)
5. صورة من رقم الحساب البنكي (الأيان) مختوم من البنك للمتقدم نفسه
6. إرفاق إثبات العنوان الوطني.

المادة السابعة: أسرة سجين

- 1- أن يصدر بحق السجين حكم شرعي يقضي بسجنه
- 2- أن تنطبق عليها الشروط العامة للمتقدمين
- 3- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية
- 4- أن تكون مسجلة في الضمان الاجتماعي المطور
- 5- إرفاق المستندات المطلوبة

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة
- 3- إرفاق ما يثبت سجنه أو إيقافه لأكثر من ثلاثة أشهر هجرية
- 4- إرفاق مستند أثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك
- 5- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو أثبات سكن)
- 6- صورة من رقم الحساب البنكي (الأيان) مختوم من البنك للمتقدمة نفسها
- 7- إرفاق إثبات العنوان الوطني.

المادة الثامنة: ذوي الاحتياجات الخاصة

1. يكون مسجل بمركز التأهيل الشامل وإحضار مشهد بذلك
2. أن تنطبق عليه الشروط العامة للمتقدمين.
3. أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية.
4. أن يكون مسجلاً في الضمان الاجتماعي المطور.
5. إرفاق المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

1. صورة من بطاقة الهوية الوطنية
2. صورة حديثة من سجل الأسرة
3. إرفاق مستند أثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك

4. تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو أثبات سكن)
- 6- صورة من رقم الحساب البنكي (الآبيان) مختوم للمتقدم نفسه.
- 7- إرفاق إثبات العنوان الوطني.
- 8- مشهد من التأهيل الشامل أو تقرير طبي مترجم باللغة العربية يثبت الحالة.

المادة التاسعة: المطلقات

- 1- ثبات الطلاق بصك شرعي صادر من المحكمة المختصة.
- 2- أن يكون قد مضى على الطلاق ثلاثة أشهر هجرية في حالة الطلاق الرجعي
- 3- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية
- 4- أن تنطبق عليها الشروط العامة للمتقدمين
- 5- أن تكون مسجلة في الضمان الاجتماعي المطور
- 6- إرفاق المستندات المطلوب.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية
- 2- صورة من صك الطلاق
- 3- إرفاق ما يثبت عدم الزواج.
- 4- إرفاق أثبات العنوان الوطني
- 5- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو أثبات سكن)
- 6- صورة من رقم الحساب البنكي (الآبيان) للمتقدمة نفسها
- 7- إرفاق مستند أثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك
- 8- صورة سجل الأسرة.

المادة العاشرة: المرضى

- 1- أن يثبت مرضه بتقرير طبي حديث من مستشفى حكومي مترجم باللغة العربية
- 2- أن تنطبق عليه الشروط العامة للمتقدمين
- 3- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية
- 4- أن يكون مسجلاً في الضمان الاجتماعي المطور، أو إحضار مشهد بالدخل من التأمينات الاجتماعية
- 5- إرفاق المستندات المطلوبة

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة
- 3- تقرير طبي حديث مترجم للغة العربية
- 4- إرفاق مستند أثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك
- 5- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو أثبات سكن)
- 6- صورة من رقم الحساب البنكي (الآبيان) مختوم من البنك للمتقدم نفسه
- 7- إرفاق إثبات العنوان الوطني.



المادة الحادية عشرة: مستفيدة الضمان الاجتماعي

- 1- أن تنطبق عليه الشروط العامة للمتقدمين
- 2- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية
- 3- أن تنطبق عليه الشروط المالية للمتقدمين
- 4- إرفاق المستندات المطلوبة

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من الهوية الوطنية
- 2- صورة من سجل الأسرة
- 3- صورة من إثبات العنوان الوطني
- 4- إرفاق مستند إثبات مصادر الدخل (مشهد ضمان، أو راتب تقاعدي، أو راتب، أو غير ذلك)
- 5- مشهد من الضمان الاجتماعي يوضح فيه التابعين والمبلغ
- 6- برنت من الأحوال المدنية (يمكن طباعة المشهد عن طريق أبشر من خلال لوحة معلوماتي تفاصيل أكثر وعمل طباعة للصفحة)
- 7- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو إثبات سكن)
- 8- صورة من رقم الحساب البنكي (الأيان) يكون باسم صاحب الطلب ومختوم من البنك

المادة الثانية عشرة: أبناء المطلقات

- 1- أن تنطبق عليه الشروط العامة للمتقدمين.
- 2- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية.
- 3- أن يكون مسجلاً في الضمان الاجتماعي المطور.
- 4- إرفاق المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة.
- 3- إرفاق مستند إثبات مصادر الدخل: (مشهد الضمان الاجتماعي موضح فيه مبلغ الدخل والتابعين أو راتب تقاعدي أو غير ذلك).
- 4- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو أثبات سكن).
- 5- صورة من رقم الحساب البنكي (الأيان) مختوم من البنك للمتقدم نفسه.
- 6- إرفاق إثبات العنوان الوطني.

المادة الثالثة عشرة: المتزوجة الحاضنة لأبناء من زوج سابق

- 1- أن تنطبق عليه الشروط العامة.
- 2- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية.
- 3- أن تكون حاضنة لأبنائها من الزوج السابق.
- 4- إرفاق المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة.

- 3- إرفاق صورة من صك حضانة الأبناء.
- 4- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو عقد إيجار الكتروني أو نموذج أثبات السكن)
- 5- صورة من رقم الحساب البنكي (الأبيان) مختوم من البنك للمتقدمة نفسه.
- 6- إرفاق صورة من صك الطلاق من الزوج السابق (أب الأبناء)
- 7- إرفاق إثبات العنوان الوطني

المادة الرابعة عشرة: المتزوجة الحاضنة لأبناء من زوج متوفى

1. أن تنطبق عليه الشروط العامة.
2. أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية.
3. أن تكون حاضنة لأبنائها من الزوج المتوفى.
4. إرفاق المستندات المطلوبة.

المستندات المطلوبة:

- 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
- 2- صورة حديثة من سجل الأسرة.
- 3- إرفاق صورة من صك حضانة للأبناء (إن وجد).
- 4- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو عقد إيجار الكتروني أو نموذج أثبات السكن).
- 5- صورة من رقم الحساب البنكي (الأبيان) مختوم من البنك للمتقدمة نفسه.
- 6- إرفاق صورة من شهادة وفاة (أب الأبناء).
- 7- إرفاق إثبات العنوان الوطني

المادة الخامسة عشرة: المهجورات

- 1- أن تنطبق عليه الشروط العامة.
- 2- أن يكون مقر السكن داخل نطاق خدمات الجمعية.
- 3- أن تقدم للجمعية ما يثبت أنها مهجورة.
- 4- إرفاق المستندات المطلوبة.
- 5- المستندات المطلوبة:
 - 1- صورة من بطاقة الهوية الوطنية.
 - 2- صورة حديثة من سجل الأسرة (أن وجد).
 - 3- تعريف إثبات سكن: (صك الملكية أو فاتورة كهرباء أو عقد إيجار الكتروني أو نموذج إثبات السكن).
 - 4- صورة من رقم الحساب البنكي (الأيان) مختوم من البنك للمتقدمة نفسها.
 - 5- إرفاق إثبات العنوان الوطني



الفصل الرابع: حقوق وواجبات المستفيدين

المادة السادسة عشرة حقوق المستفيد

للمستفيد الحق في:

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 أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

المادة السابعة عشر: السرية والخصوصية

كمستفيد لك الحق في:

1. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

المادة الثامنة عشر: الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
2. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- التعريف بمقدمي الخدمة:
- كمستفيد لك الحق في:
1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

المادة التاسعة عشر: واجبات المستفيد

يتوجب على المستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الإفصاح 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.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. إبلاغ 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 الآلي 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 أخرى.
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 لئتم 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 خطياً 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 إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها.
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 اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

المادة عشرون: حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا 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. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
6. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق 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 وأقاربه (أو لاده، أخوته، أبيه)
10. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
11. في حالة أن 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 وإحالاته 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.

الفصل الخامس: الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

المادة الحادي والعشرون: التظلم والشكوى

أو لاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها. ثانياً: 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 إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

المادة الثانية والعشرون: اجراءات التظلم أو الشكوى

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون 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 ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... 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 لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية الإلكتروني أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات بجمعية المناخ في اجتماع مجلس الإدارة رقم ٨/م بتاريخ ١٣ / ٥ / ٢٠٢٥م.

