

Albaydha

Albaydha Society for Development



البيضاء

جمعية البيضاء للتنمية



سياسة العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

## أولاً: حقوق المستفيدين

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة للمستفيد والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالة المستفيد إلى الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- حصوله على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- ٤- حصوله على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز، وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٥- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

## ثانياً: السرية والخصوصية

١. أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي/الإلكتروني) وجميع المرسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
٢. رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له.
٣. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
٤. أن لا يسمح يتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن المستفيد له بذلك.
٥. الاحترام والكرامة. كمستفيد له الحق في:
  - الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
  - له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية مالم يكن هناك ضرر عليهم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة او الرعاية حفاظا عليه وعلى سلامته.
  - له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

## ثالثاً: التعريف بمقدمي الخدمة

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
٣. كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي/موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنه كمستفيد له الحق في:
  - معرفة هوية الطلاب/الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية له.
  - الاستفسار عن دور أي من المتدربين او المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم.
  - رفض مشاركة أي من المتدربين للمتدربات في تقديم الخدمة أو الرعاية له.

## رابعاً: آلية استحقاق المستفيدين

يتوجب عليه كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة او الرعاية له.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة او للباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
٣. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
٤. المشاركة في برنامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والإلتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
٥. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
٦. الإلتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٧. الإلتزام بحضور البرنامج التدريبية التي تقدمها له الجمعية.
٨. المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
٩. الإلتزام بالزي المحتشم عند موافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
١٠. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
١١. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع الى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٢. عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
١٣. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحه فيه من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية له لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نسانده في الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي.
١٤. في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره او اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٥. يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث /الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود اسئلة لديه عن الجمعية.

## خامساً: حقوق التظلم وإجراءات الشكوى

تتبع سياسات الإيذاء والإساءة وسياسات التبليغ عن المخالفات الخاصة بجمعية البيضاء للتنمية.

## المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.

وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

## المراجع والاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه (الثالث لعام ٢٠٢١م) في دورته (الثانية)

في تاريخ ٢١ / ١٠ / ٢٠٢١م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً.

رئيس مجلس إدارة جمعية البيضاء للتنمية

نوف بنت فهد بن خالد بن محمد آل سعود



جمعية البيضاء للتنمية  
Albaydha Development Society

التاريخ: ١٤٤٣/٤/٢٣ هـ  
الموافق: ٢٠٢١/١١/٢٨ م

حفظها الله

الأستاذة / ندين مروان راسم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،،

تحية طيبة وبعد،،،،،

بناء على قرار مجلس الإدارة بالإجماع في اجتماعه الثالث لعام 2021م، والذي نص بتكليفكم بالمتابعة مع الأعضاء لأخذ ملاحظاتهم وتعديلاتهم على السياسات. وبعد عقد اجتماعكم مع عضو مجلس الإدارة الدكتور عمر حافظ لمراجعة سياسات وأدلة الجمعية التالية:

العمل عن بعد، تضارب المصالح، الميثاق الأخلاقي وقواعد السلوك، الحفاظ على الوثائق والمستندات الرسمية، العلاقة مع المستفيدين، جمع التبرعات، صرف المساعدات، إدارة برامج التطوع والمتطوعين، سرية وخصوصية المعلومات والوثائق، مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، الإبلاغ عن المخالفات، العلاقة بالمانحين والمساهمين، تنظيم العمل، والأجور، والرواتب والمكافآت.

وبناءً على توصية الدكتور عمر حافظ، فلقد تم التواصل والمناقشة مع الزملاء الكرام أعضاء مجلس الإدارة، بالتمرير عبر الواتساب والإيميل، في تاريخ الجمعة 2021/11/19م الموافق 1443/4/14هـ، للموافقة على اعتماد السياسات السابقة، نبلغكم أن مجلس الإدارة قد وافق بالإجماع على اعتماد كافة السياسات والأدلة باستثناء دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية، حيث أوصى المجلس بضرورة استكمال مراجعته، وتأجيل عرضه على المجلس لاجتماعه التالي للمجلس .

عليه نرجو منكم عمل ما يلزم لاستكمال ما يلزم بعد لتنفيذ توصيات المجلس.

والله الموفق ،،،

رئيس مجلس إدارة جمعية البيضاء للتنمية

نوف بنت فهد بن خالد بن محمد آل سعود

نوم



Ministry of Labor and Social Development Registration No. (894)  
Kingdom of Saudi Arabia  
Jeddah Province  
Noor Al Quloob Street  
National Address: 4029 Al Andalus Jeddah 23325 -8398  
Tel: +966 12 644 4431  
Fax: +966 12 644 4431

www.albaydha.org.sa

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٨٩٤)  
المملكة العربية السعودية  
محافظة جدة  
شارع نور القلوب  
العنوان الوطني: ٤٠٢٩ الأندلس جدة ٢٣٣٢٥ - ٨٣٩٨  
هاتف: +٩٦٦ ١٢ ٦٤٤ ٤٤٣١  
فاكس: +٩٦٦ ١٢ ٦٤٤ ٤٤٣١