

مقدمة:-

تتمثل هذه اللائحة إلى تعريف المستفيدين بحقوقهم وواجباتهم تجاه الجمعية وحالات الإيقاف المؤقتة والدائمة ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، وتعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

أولاً: حقوق المستفيدين: للمستفيد الحق في :-

- معرفة كافة الخدمات التي تقدمها الجمعية، وطريقة حصوله عليها.
- الحصول على خدمات الجمعية التي تتطابق مع حالته، بعد التأكد من استحقاقه لها عبر إجراء البحث المكتبي والميداني.
- متابعة سير معاملاته، ومعرفة أسباب رفض الخدمة إن وجد..
- توجه الجمعية وترشد المستفيد الى أنسب المنظمات التي تقدم له الخدمة المناسبة له في حال عدم توفرها في الجمعية لعدم تخصصها في ذلك.
- للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق به.
- العدالة في تقديم الخدمة لكافة المستفيدين دون تمييز أو محاباة.
- الشفافية التامة تجاهه في المعلومات والخدمات والحقوق ومعرفة أسماء مزودي الخدمة والأطراف المرتبطة بالجمعية.
- الأمانة في حفظ معلوماته وبياناته، والحفاظ على سريتها التامة سواءً في حال إجراء البحث الاجتماعي (المكتبي - الميداني) أو في حال وجودها لدى الجمعية.
- حفظ كرامته ومراعاة خصوصيته التامة، مع تقديم كل ذلك في غاية الجودة وجمال التعامل.

ثانياً: واجبات المستفيدين: يتوجب على المستفيد ما يلي :-

- التعاون التام مع الجمعية في: تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة، والمبادرة في تسليم كافة الوثائق التي تطلبها الجمعية.
- التعاون التام مع الباحثين والباحثات في: الالتزام في المواعيد التي يتم تحديدها بينهم، وإطلاعهم على كل ما يمكن أن يساعدهم لخدمتهم بشكل أفضل ومستحق.
- تسعى الجمعية في برامجها إلى مساعدتهم لتحقيق اكتفاءهم ذاتياً عبر برامجها التنموية، لذا فإن العنصر الأهم في تحقيق ذلك هو تفاعلهم وحرصهم الشديد على المشاركة في البرامج والأنشطة التي تساعدهم على تحقيق ذلك.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو سيلة الاتصال أو مدارس الأبناء والبنات أو الحسابات البنكية، وذلك فور حدوث التغيير، والالتزام بتحديث بيانات الأسرة حال تواصل موظفي وموظفات الجمعية لأجل التحديث الدوري.
- المحافظة على بطاقات الصرف الإلكترونية وعلى الأجهزة الكهربائية وأي منتجات عينية صرفت لهم من الجمعية.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدياً.
- يمكن الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو البحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حالة وجود أسئلة عن الجمعية.

