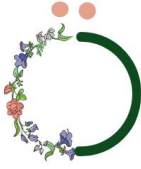




جمعية البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية
Albidayah Breastfeeding and Women's Health Awareness Organization

لائحة صرف المساعدات

بجمعية البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية



لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

- الجمعية :** يقصد بها جمعية البداية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية.
- المستفيدون :** هو كل مستفيد من خدمات جمعية الرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية بمنطقة مكة المكرمة وفق أنظمتها ولوائحها .
- النساء :** يقصد بهن جميع الاناث اللواتي تتراوح أعمارهن ما بين الثامنة عشرة الى الخمسين عاماً.
- الأمهات :** يقصد بهن النساء اللواتي تتراوح أعمارهن ما بين الثامنة عشر والخمسين عاماً ولديهن طفل واحد أو أكثر في مرحلة الرضاعة.
- الرضع :** يقصد بهم الأطفال منذ لحظة الولادة حتى اتمام العامين من العمر، وهي المرحلة العمرية التي يوصى فيها بالرضاعة الطبيعية كغذاء أساسي.
- الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات :** التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية للرضاعة الطبيعية وتوعية المرأة الصحية..
- الخدمات :** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات :** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

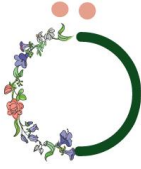
شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط و إجراءات التسجيل في الجمعية :

- يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:
1. أن يكون سعودي الجنسية أو غير سعودي باقامة او تأشيرة زيارة سارية المفعول.
 2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
 3. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .
 4. اذا كانت المرأة عمرها من 25 الى 35 عاماً تسجل وفقاً لمعايير وضوابط الجمعية وذلك في اطار برنامج قرة عين .

أولاً : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

1. صورة السجل المدني للعائلة.
2. صورة الهوية الوطنية او الإقامة او تأشيرة الزيارة سارية المفعول
3. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة بتواريخ حديثة لا تتجاوز 6 أشهر .



للأمهات (اضافة الى المستندات الأولية):

- 1- صورة الهوية الوطنية أو الإقامة أو تأشيرة الزيارة سارية المفعول
- 2- صورة من شهادة ميلاد الطفل.
- 3- صورة من الحساب البنكي .

للنساء (اضافة الى المستندات الأولية):

- 1- صورة الهوية الوطنية أو الإقامة أو تأشيرة الزيارة سارية المفعول
- 2- صورة من التقرير الطبي .

حقوق المستفيدين

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 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.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

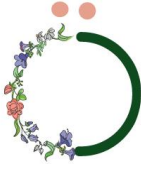
1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .



2. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

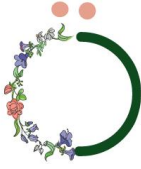
كمستفيد لك الحق في :

1. معرفة اسماء 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 .

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 .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بتحديث البيانات سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
7. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
8. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
9. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها .
10. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
11. 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.

12. يمكنکم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة 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. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
3. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
4. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
5. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
6. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
7. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
8. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)
9. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
10. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
11. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
12. 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 منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

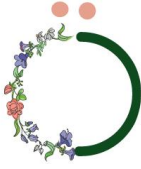
ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

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. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : إجراءات 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 الغير مكتملة البيانات أو 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 أو 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 .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط صرف السلة الغذائية :

- 1- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
1. فئة المستفيد .
2. عدد افراد الاسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- 1- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- 2- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة وأن تكون حالة المريضة من فئة ذوي الدخل المحدود .
- 3- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد .
- 4- أن لا يتجاوز قيمة العلاج المتفق عليها بين الجمعية والمستشفى.
- 5- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الكسوة :

- 1- أن يكون سعودي الجنسية أو غير سعودي بهوية مقيم أو تأشيرة زيارة سارية المفعول
- 2- مقيم في نطاق مقر الجمعية.
- 3- من المستفيدين من خدمات الجمعية.
- 4- وجود ميزانية للمشروع



ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من المستفيد نفسه، ولا يتم استقباله من أي طرف آخر.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .