

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

جمعية عاصم لتأهيل وتدريب الأيتام

م 2022

Orphans

المحتويات

3	المقدمة
4	أهداف السياسة
5	مصطلحات السياسة
6	برامج التأهيل والتدريب والتمكين
7	أولاً: برنامج قادر
8	ثانياً: برنامج فعال
9	ثالثاً: برنامج الحقيقة المدرسية
10	رابعاً: برنامج واعد
11	خامساً: برنامج متفوق
12	سادساً: برنامج أكمل تعليمك
13	سابعاً : برنامج عاصم
14	ثامناً : برنامج رائد
15	تاسعاً : برنامج رقمي
16	عاشرأ: برنامج موهوب
17	الحادي عشر : برنامج مؤثر
18	الثاني عشر : برنامج أبواب سوق العمل
19	الية التقديم على برامج التدريب والتمكين:
19	واجبات المستفيدين
20	حقوق المستفيد
20	السرية والخصوصية
20	الاحترام والكرامة
20	التعريف بمقدمي الخدمة
21	حالات الاستبعاد من برامج التدريب والتأهيل
21	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
22	إجراءات التظلم أو الشكوى:
22	إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

23 اعتماد مجلس الإدارة

المقدمة

تسعى جمعية عاصم لتأهيل وتدريب الأيتام إلى تدريب وتمكين الأيتام وذويهم وتوفير كافة الوسائل لتحسين حياتهم بشكل أفضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهدافـة في مختلف المجالـات الاجتماعية والـعلـيمـية والـاقـتصـاديـة والـصـحـيـة والـتـربـوـيـة وتحرص الجمعـية على أن تكون من البرـامـج العـلـمـيـة المـدـرـوـسـة والمـخـطـطـ لـهـاـ والـتـي تـهـدـفـ إـلـىـ تـنـمـيـةـ الـمـسـتـفـيـدـيـنـ مـاـ يـتـطـلـبـ تـكـافـفـ جـهـودـ الـجـمـيعـ فيـ إـنـجـاحـهـاـ.ـ والـمـسـتـفـيـدـيـنـ هـمـ مـحـورـ خـدـمـاتـهـاـ وـمـرـكـزـهـاـ الرـئـيـسـيـ لـذـلـكـ فـإـنـ حـرـصـهـمـ وـجـدـيـتـهـمـ وـالـتـزـامـهـمـ وـتـعـاـونـهـمـ يـحـقـقـ الـفـائـدـةـ الـمـرـجـوـةـ مـنـ هـذـهـ الـبـرـامـجـ وـالـخـدـمـاتـ وـيـسـاـهـمـ فـيـ بـنـاءـ شـخـصـيـاتـهـمـ بـتـوـفـيرـ الرـعـاـيـةـ وـالـخـدـمـاتـ لـهـمـ بـكـلـ جـوـدـهـ وـكـفـاعـهـ.

أهداف السياسة

يهدف هذا السياسة الى ما يلي:

1. ضمان تقديم مختلف برامج التدريب والتمكين على الوجه الأمثل.
2. تطوير وتطبيق ونشر سياسة برامج التدريب والتمكين موحد ليتمكن مزودي البرامج من تحقيق التميز في تقديم التدريب من خلال وضع المستفيد أولاً.
3. يعتبر موظفي خدمة المستفيدين واجهة الجمعية، وبالتالي فإن هذا السياسة تم تطويره لتزويد الموظفين بالإرشادات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين من خلال:
 - تمكين الموظفين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم من خلال القواعد والإرشادات الواضحة.
 - تصنيف البرامج المقدمة وشروطها والفئات المستهدفة.
 - التعرف على واجبات الجمعية تجاه المستفيدين.
 - التعرف على واجبات المستفيد.

مصطلحات السياسة

الجمعية: جمعية عاصم لتأهيل وتدريب الأيتام.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية من البرامج والتدريب بمنطقة مكة المكرمة وفق أنظمتها ولوائحها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيدين بأنظمة ولوائح جمعية عاصم لتأهيل وتدريب الأيتام.

الخدمات: هي مجموعة البرامج التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين واللوائح الصادرة عن الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة بالبت في بعض مخالفات ومتظلمات المستفيدين.

برامج التأهيل والتدريب والتمكين

تقدّم الجمعية مجموعةً من البرامج المتنوعة الهدفّة في ظلّ توجّهها الاستراتيجي في تطوير وصقل مهارات ابناءنا الأيتام وذويهم والقائمين على شؤونهم وفق ما يلي:

الرقم	اسم البرنامج	الفئة المستهدفة
1	قادرة	أمهات الأيتام أو من يقوم مقامها
2	فعال	القائمين على شؤون الأيتام
3	الحقيقة المدرسية	الأيتام في من سن 6 الى 18 سنة
4	واعد	الأيتام من سن 14 الى 18 سنة
5	متفوق	الأيتام في الصف الثالث الثانوي
6	أكمل تعليمك	الأيتام بعد المرحلة الثانوية
7	العاصم	الأيتام في المرحلة الجامعية
8	رائد	الأيتام الراغبين في فتح مشاريعهم الخاصة
9	تقني	الأيتام
10	موهوب	الأيتام
11	مؤثر	الأيتام
12	أبواب سوق العمل	الأيتام بعد المرحلة الثانوية

أولاً: برنامج قادر

برنامج تنمي وتدريبي . يهتم بأمهات الأيتام (ومن في حكمهم) . يهدف إلى تنمية القدرات وصقل المهارات الام أو من يقوم مقامها في ادارة شؤون الاسرة والاعتماد على الذات

أهداف البرنامج:

1. تقديم الدعم المعنوي والمادي لأمهات الأيتام ومن في حكمهم .
2. تنمية قدرات الأمهات في إدارة شؤون الاسرة .
3. إيجاد بيئة أسرية فاعلة لينشأ اليتيم وفق أفضل الظروف الممكنة.

الفئة المستهدفة:

أمهات الأيتام ومن في حكمهم

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن تكون المتقدمة للبرنامج من أمهات الأيتام أو من في حكمها.
2. أن تكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
3. تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة.
4. في حال الانسحاب وعدم الالتزام بالبرنامج سداد الرسوم المدفوعة للجمعية.

ثانياً: برنامج فعال

برنامج تنموي وتدريبي ، يهتم بالقائمين على شؤون الأيتام ، يهدف إلى تنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم في التعامل مع الأيتام وذويهم من خلال توفير بيئة صحية للأيتام .

أهداف البرنامج:

1. المساهمة في توفير بيئة صحية للأيتام
2. تنمية قدرات القائمين على شؤون الأيتام .
3. المساهمة في صناعة بيئة فاعلة لليتيم .

الفئة المستهدفة:

القائمين على شؤون الأيتام من موظفي الجمعيات الأهلية والمعلمين والمرشدين الطلابيين بالمدارس.

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من منسوبي الجمعيات القائمة على شؤون الأيتام أو المعلمين أو المرشدين الطلابيين .
2. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
3. في حال الانسحاب وعدم الالتزام بالبرنامج سداد الرسوم المدفوعة للجمعية.

ثالثاً: برنامج الحقيقة المدرسية

برنامج يهتم توفير الأدوات والمستلزمات المدرسية للأيتام ليمكنهم من إكمال تعليمهم بالطريقة الصحيحة وتوفير الدعم اللازم لهم لإكمال دراستهم وتحفيض العبء المادي على أسرهم.

أهداف البرنامج:

1. تمكين أبناء الأسر المستفيدة من إكمال تعليمهم.
2. رفع المستوى التحصيلي للأيتام.
3. توفير الدعم المادي والمعنوي لتحقيق طموحات أبناء الأسر المستفيدة.
4. تمكين الأسر من الاستقرار المادي وذلك بتعليم ابنائهم ومن ثم الحصول على فرص وظيفية

الفئة المستهدفة:

الأيتام في مراحل التعليم العام

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. التسجيل في رابط البرنامج مع إرفاق الشهادات الدراسية.
3. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.

رابعاً: برنامج واعد

برنامج تنموي وتدريسي ، يهتم بالأيتام من طلاب المرحلة الثانوية ، يهدف إلى تنمية القدرات وصقل المهارات للإنتاج والتأثير في المجتمع من خلال تنفيذ دورات وأنشطة يستضاف فيها عدد من الخبراء والمدربين المعتمدين في مجالات البرنامج المختلفة بالتعاون مع مؤسسات التدريب المعتمدة في المملكة .

أهداف البرنامج:

- زيادة انسجام اليتيم مع أسرته ليكون عضواً فاعلاً فيها.
- تحسين المستوى الدراسي للبيت.
- تحسين المهارات الاجتماعية للبيت وزيادة فاعليته داخل بيته.
- تعزيز ثقة اليتيم بنفسه.

الفئة المستهدفة:

الأيتام من سن 14 إلى 18 سنة

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

- أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدي الجمعية.
- التسجيل في رابط البرنامج مع أرفاق الشهادات الدراسية.
- أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
- في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

خامساً : برنامج متفوق

برنامج يهتم بتطوير المستوى التعليمي لطلاب الصف الثالث ثانوي في المواد الدراسية لتحصيل أعلى الدرجات في المواد العلمية

أهداف البرنامج:

- تحسين المستوى التعليمي للأيتام طلاب المرحلة الثانوية لتمكينهم من الدخول للجامعات.
- تقديم الدعم الدراسي للأيتام بما يضمن بإذن الله تفوقهم .

الفئة المستهدفة:

الأيتام في الصف الثالث الثانوي

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

- أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
- أن يكون المتقدم يدرس في الصف الثالث الثانوي.
- التسجيل في رابط البرنامج مع أرفاق الشهادات الدراسية.
- أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
- في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

سادساً : برنامج أكمل تعليمك

برنامج يهتم توفير المنح الدراسية للأيتام لكمال تعليمهم الجامعي والدراسات العليا في المعاهد والجامعات الأهلية

أهداف البرنامج:

1. تمكين أبناء الأسر المستفيدة من إكمال تعليمهم.
2. توفير الدعم المادي والمعنوي لتحقيق طموحات أبناء الأسر المستفيدة.
3. تمكين الأسر من الاستقرار المادي وذلك بتعليم ابنائهم ومن ثم الحصول على فرص وظيفية.

الفئة المستهدفة:

الأيتام الخريجين من المرحلة الثانوية والجامعية

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. التسجيل في رابط البرنامج مع أرفاق الشهادات الدراسية.
3. أن لا يقل معدله عن جيد جداً وحاصل على نسبة لا تقل عن 80 في اختيار القدرات والتحصلي.
4. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
5. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

سابعاً : برنامج عاصم

برنامج تنموي وتدريسي . يهتم بالآيتام من طلاب المرحلة الجامعية . يهدف إلى تنمية القدرات وصقل المهارات للإنتاج والتأثير في المجتمع من خلال تنفيذ دورات وأنشطة يستضاف فيها عدد من الخبراء والمدربين المعتمدين في مجالات البرنامج المختلفة بالتعاون مع مؤسسات التدريب المعتمدة في المملكة .

أهداف البرنامج:

1. تمكين الآيتام من إكمال تعليمهم الجامعي
2. تنمية قدرات الآيتام في المرحلة الجامعية بما يتوافق مع متطلبات التعليم.
3. رفع قدرات الآيتام لتحقيق أعلى الدرجات ومن ثم إكمال تعليمهم العال.
4. تقليل معدلات انسحاب الآيتام من الجامعة .

الفئة المستهدفة:

الآيتام في المرحلة الجامعية

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. التسجيل في رابط البرنامج مع أرفاق الشهادات الدراسية.
3. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
4. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

ثامناً : برنامج رائد

برنامج تنموي وتدريبي شامل يهدف لتمكين الأيتام من دخول عالم ريادة الأعمال وفقاً لاهتماماتهم وميولهم وفق المسارات : تجاري مهاري فني برمجي.

أهداف البرنامج:

1. تدريب الأيتام في مجالاتهم المختصة ومساعدتهم في بدء مشاريعهم.
2. رفع مستوى الأسرة الاقتصادي والاجتماعي من خلال زيادة دخل أفرادها.
3. اكتفاء الأيتام وأسرهم من الناحية المادية وخروجهم من دائرة الحاجة ومشاركتهن في خدمة المجتمع.

الفئة المستهدفة:

الأيتام الذين يرغبون في دخول التجارة

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. أن يكون لدى المتقدم دراسة جدوى للمشروع.
3. التسجيل في رابط البرنامج.
4. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
5. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

تاسعاً : برنامج رقمي

برنامج يهتم بتطوير المهارات الرقمية لدى الأيتام في مجالات التقنية والبرمجة والحاسب الآلي والذكاء الاصطناعي والامن السيبراني.

أهداف البرنامج:

1. رفع المهارات الرقمية لدى الأيتام.
2. تنمية قدرات الأيتام بما يضمن لهم فرص أفضل.
3. اكتشاف مواهب الأيتام وتنميتها بما يتواافق مع توجهاتهم.

الفئة المستهدفة:

الأيتام من سن 6 سنوات الى 24 سنة

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. التسجيل في رابط البرنامج.
3. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
4. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

عاشرًا: برنامج موهوب

برنامج يهتم بتنمية موهبة الأيتام واحتضان الموهوبين

أهداف البرنامج:

- استكشاف وتنمية موهبة الأيتام.
- تنمية وتجيه موهبهم بالطرق العملية الصحيحة.
- الاهتمام بالأيتام الموهوبين واحتضانهم.

الفئة المستهدفة:

الأيتام الموهوبين

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

- أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
- التسجيل في رابط البرنامج.
- اجتياز الاختبارات الخاصة بالبرنامج.
- أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
- في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

الحادي عشر : برنامج مؤثر

برنامج يهتم بتقديم اليتم للمجتمع كفرد ناجح وفعال من خلال ابرازه للمجتمع في المحافل والمناسبات وذلك بإعطائه الفرصة في إثبات وجودة من خلال الشراكات مع الجهات ذات العلاقة

أهداف البرنامج:

1. تعزيز ثقة اليتم بنفسه .
2. صناعة فرص النجاح للأيتام من خلال تقديمهم في المناسبات العامة .
3. صناعة نماذج مشرقة من الأيتام .

الفئة المستهدفة:

الأيتام

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

6. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية .
7. التسجيل في رابط البرنامج .
8. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة .
9. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية .

الثاني عشر : برنامج أبواب سوق العمل

برنامج لتطوير مهارات الأيتام بما يتناسب مع سوق العمل و وفق الاحتياج الفعلي
بالشراكة مع القطاع الخاص و مراكز التدريب المعتمدة.

أهداف البرنامج:

1. توفير فرص عمل للأيتام .
2. تطوير مهارات الأيتام بما يتناسب مع سوق العمل.
3. استقرار الاسر المستفيدة من خلال توظيف ابناءها.
4. تقليل البطالة.

الفئة المستهدفة:

الأيتام الباحثين عن عمل

شروط وإجراءات التسجيل في البرنامج:

1. أن يكون المتقدم للبرنامج من مستفيدين الجمعية.
2. التسجيل في رابط البرنامج.
3. أن يكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
4. في حال الانسحاب يتم دفع رسوم البرنامج للجمعية.

آلية التقديم على برامج التدريب والتمكين:

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه البرامج من خلال قنوات التواصل التالية:

1. الباحث الاجتماعي.
2. الاتصال الهاتفي.
3. زيارة الجمعية.
4. موقع الجمعية الإلكتروني.

واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على برامج التدريب والتمكين.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من مقدمي برامج التدريب والتمكين وتحري المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
3. المشاركة في برامج وأنشطه الجمعية التي تم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً بعد الرغبة في الحضور.
4. الالتزام بتحديث البيانات سنوياً للمراحل التعليمية حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
5. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية للفئات المستفيدة.
6. الالتزام بالزي المحتشم عند حضور الدورات أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية في مقرها أو في موقع آخر.
7. في حالة عدم رضى المستفيد عن برامج الجمعية المقدمة فانه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرةً أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
8. المشاركة في الاستبيانات المقدمة من الجمعية لقياس الأثر.
9. على المستفيد سؤال مقدمي البرامج بالجمعية في حالة عدم فهم أي من برامج من البرامج المذكورة في سياسة برامج التدريب والتمكين.

حقوق المستفيد

1. حفظ كرامته وعدم الإساءة له بأي شكل من الأشكال.
2. تقديم الخدمة وفق أفضل الممارسات الممكنة مما يضمن حصول الفائدة بالشكل المطلوب .
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تميز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية

السرية والخصوصية

تلزم الجمعية بالسرية التامة لجميع ما يخص العميل من مستندات أوراق رسمية ودراسة الحالة وما يتعلق بها وفق سياسة خصوصية البيانات المعتمدة في الجمعية.

الاحترام والكرامة

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
2. مشاركة أحد افراد عائلة المستفيد في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف ب يقدمي الخدمة

المستفيد له حق معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة له.

حالات الاستبعاد من برامج التدريب والتأهيل

1. الأسر التي تقوم بالتلعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
2. في حال اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة من الخدمات لعدم التخصص أو لعدم تعاون المستفيد .
3. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو مالكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وحالته للجهات المختصة.
4. في حال رفض المستفيد لتعليمات المسترشد /ة
5. في حال رفض التعاون مع مقدم الخدمة وعدم التجاوب مع طلباته.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبلاً 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 الواقع 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 او إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم
 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات 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 ٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال/ التواصل الشخصي / الموضع الإلكتروني/..الخ)
7. للمدير التنفيذي الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الشكاوى لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه أن ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لرئيس مجلس الإدارة من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.

إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

يفضل الإبلاغ عن المخالفة بصورة مبكرة حتى يسهل اتخاذ الإجراء المناسب في حينه.

على الرغم من أنه لا يطلب من مقدم البلاغ إثبات صحة البلاغ، إلا أنه يجب أن يكون قادراً على إثبات أنه قدم البلاغ بحسن نية.

يتم تقديم البلاغ خطياً عن طريق العنوان البريدي: ص.ب 9 الرمز البريدي 21962 أو البريد الإلكتروني: info@aat-orphans.org.sa

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسية في اجتماعه رقم (4) بتاريخ 25/05/2021م

