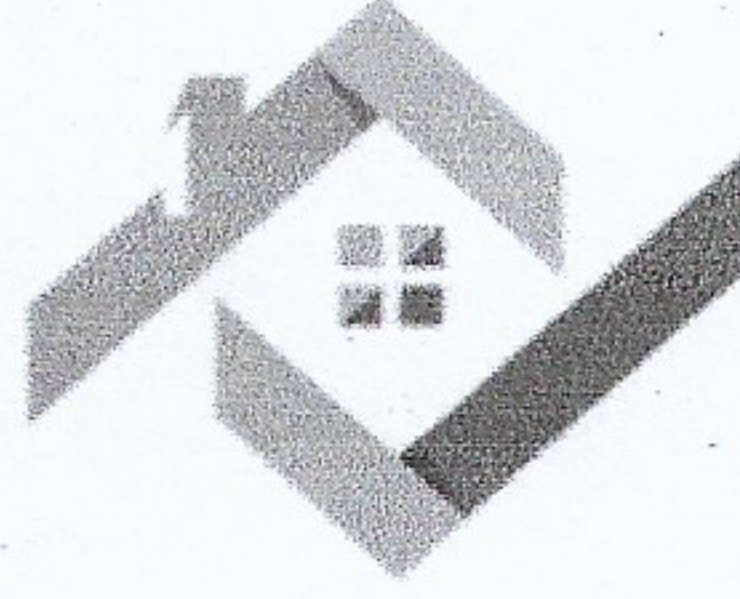


جمعية
ينبع
للإسكان
التمموي



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية ينبع للإسكان التتموي

إعتماد مجلس الإدارة

تم إعتماد لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية ينبع للإسكان التتموي في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الثانية لعام 2024م ، والمنعقدة يوم السبت بتاريخ 2024/11/16م.



اعتماد رئيس مجلس الإدارة

عبدالرحمن بن سليم الجهني

❖ المادة 1: المقدمة

تهدف هذه اللائحة لتنظيم العلاقة بين جمعية ينبع للإسكان التنموي والمستفيدين، مع وضع آليات واضحة لحساب أولوية الاستفادة بناءً على نقاط مفاضلة تعتمد على احتياجات المستفيدين. يُضاف إلى ذلك حد أدنى للدرجات المطلوبة للتسجيل في الجمعية، لضمان تقديم الخدمات لمن هم أكثر احتياجًا.

❖ المادة 2: أهداف اللائحة

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين لضمان تقديم الخدمات بكفاءة وشفافية.
- ضمان الشفافية والعدالة في التعامل مع المستفيدين من خلال معايير محددة وواضحة.
- وضع معايير واضحة وموضوعية لتحديد أهلية المستفيدين للتسجيل في الجمعية.
- حماية حقوق المستفيدين وتوضيح واجباتهم والتزاماتهم.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة وأداء مقدم الخدمة.
- كسب ثقة وإتلاء المستفيدين من خدمات الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين إنطباعات وقناعات إيجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الإدارات والأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
5. إبتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للإرتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

❖ المادة 3: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- الموقع الإلكتروني للجمعية
- الاتصالات الهاتفية
- المقابلة الشخصية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- البريد الإلكتروني

❖ المادة 4: حقوق المستفيد

1. إستقبال المستفيد بلباقة وإحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
2. تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة.
3. الحفاظ على سرية بيانات المستفيد وفقاً لسياسة خصوصية البيانات الخاصة بالجمعية.
4. التوضيح للمستفيد بأن الطلب سيرفع للبحث والدراسة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن 15 يوم.
5. معرفة أسباب رفض تقديم الخدمة.
6. الحق في الحصول على خدمات عادلة وغير متحيزة.
7. الحق في سحب الطلب أو إيقاف الخدمة في أي وقت، بشرط إشعار الجمعية بذلك.
8. الحق في تقديم الشكاوى أو الاقتراحات حول الخدمات المقدمة أو إجراءات التسجيل.

❖ المادة 5: واجبات المستفيد

1. تقديم كافة المعلومات والمستندات المطلوبة بشرط أن تكون صحيحة ومحدثة عند التسجيل ويتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
2. إستقبال لجنة البحث الاجتماعي والتعاون معها أثناء قيامها بمهام البحث الميداني عن حالة الأسرة.
3. الالتزام بالتوجيهات والإجراءات التي تحددها الجمعية
4. الإبلاغ عن أي تغيير في الوضع المالي أو الاجتماعي يؤثر على استحقاق الخدمة.
5. الموافقة على شروط تقديم الخدمات.
6. عدم إساءة استخدام الخدمات أو الموارد المقدمة من الجمعية.

❖ المادة 6: خدمات الجمعية

- المساهمة في سداد الفواتير والإيجارات للحالات المستحقة، بناءً على تقرير لجنة البحث الاجتماعي لتقييم الوضع المالي.
- تأمين منزل ملائم ضمن برامج الجمعية، مع إمكانية مساهمة المستفيد في تكلفة الخدمة بناءً على تقييم لجنة البحث الاجتماعي.
- توفير مأوى آمن ومؤقت للفئات المستفيدة التي تواجه ظروف طارئة، بناءً على تقييم لجنة البحث الاجتماعي ووفق الضوابط المعتمدة.
- تحسين البنية السكنية للفئات المستفيدة عبر برامج الترميم والتطوير، مع مراعاة تقديم الخدمات بشروط مرنة بناءً على توصية لجنة البحث الاجتماعي.
- تقديم ورش عمل وبرامج تهدف إلى تطوير مهارات المستفيدين وتعزيز وعيهم، مع خيارات متنوعة تتناسب مع تقييم لجنة البحث الاجتماعي لاحتياجاتهم.

❖ المادة 7: معايير التسجيل في الجمعية

➤ شروط الأهلية العامة :

1. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
2. أن يكون المتقدم أو أسرته من الفئات الأكثر حاجة وفقاً لجدول معايير التسجيل المعتمد في هذه اللائحة.
3. أن يكون مسكن المتقدم ضمن نطاق عمل الجمعية.
4. أن لا يكون المتقدم مستفيداً من برامج إسكانية مشابهة تقدم نفس الخدمات مثل الترميم أو البناء أو الحصول على وحدة سكنية، إلا في حال وجود حاجة إضافية مبررة وفق تقييم الجمعية.
5. في حال كان العائل مسؤولاً عن أكثر من أسرة، يتم تسجيل جميع أفراد الأسر التي يعولها ككيان أسري واحد وفقاً لجدول معايير التسجيل، مع مراعاة تقييم الاحتياجات الفردية لكل أسرة ضمن الوحدة الأسرية.
6. يجب ألا يكون المتقدم أو أحد أفراد أسرته مالكاً لمسكن مناسب وقت تقديم الطلب، وألا يكون قد سبق لأي منهم ذلك خلال السنتين السابقتين لتاريخ تقديم الطلب، ما لم يكن المسكن قد فقد نتيجة لقوة القاهرة مثبتة بوثائق رسمية مثل السيول أو الحرائق. ويُعتبر المسكن مناسباً إذا كان وحدة سكنية سليمة إنشائياً ومقامة من الخرسانة المسلحة أو ما في حكمها، وتكون صالحة للسكن بناءً على تقييم الجمعية أو من يمثلها.
7. تُجرى دراسة الحالة من قبل إدارة شؤون المستفيدين بالجمعية، وتتضمن مراجعة شاملة للمستندات المقدمة، مع إمكانية إجراء مقابلات شخصية أو زيارات ميدانية للتحقق من الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمتقدم، على أن تُنجز الدراسة خلال فترة زمنية لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ استكمال الطلب.
8. يتعين على المتقدم تقديم كافة المستندات الرسمية والمطلوبة الواردة في هذه اللائحة، بما يشمل المستندات التي تثبت الهوية، الدخل، السكن، والحالة الاجتماعية وأي مستندات أخرى تُحددها الجمعية.

➤ جدول تصنيف المستفيدين إلى فئات بناءً على أولوية الإستحقاق :

الفئة	نطاق النقاط	الوصف
فئة (أ)	83 نقطة فأكثر	الفئة الأعلى احتياجاً والتي تحتاج الدعم بشكل فوري نظراً لوضعها الاقتصادي والاجتماعي الحرج.
فئة (ب)	70-82 نقطة	الفئة التي تحتاج دعماً بدرجة متوسطة ويتم تقديم الدعم لها حسب موارد الجمعية المتاحة.
فئة (ج)	50-69 نقطة	الفئة التي تحتاج دعماً محدوداً، ويمكن تقديم خدمات جزئية أو مساعدة محدودة حسب الإمكانيات.

ملاحظة: الحد الأدنى من النقاط للتسجيل في الجمعية (50) نقطة، ولا يتم قبول الطلبات التي تقل نقاطها عن ذلك.

➤ يتم احتساب الفئات وفق جدول معايير التسجيل في الجمعية، والذي يحدد أولوية الاستحقاق بناءً على النقاط المكتسبة لكل معيار. وتشمل المعايير ما يلي:

- صافي الدخل الشهري للفرد
- حالة المسكن الحالي
- نوع التملك للمسكن الحالي
- الحالة الاجتماعية
- الحالة الصحية للعائل
- عدد أفراد الأسرة
- المستوى التعليمي للعائل
- نوع العمل أو الوظيفة
- الفئة العمرية
- دعم سابق من الجمعية أو أي جمعية أخرى تقدم خدمات مشابهة.

جدول حساب نقاط المفاضلة لتصنيف المستفيدين		
الدرجة	البيان	الحالة
10	550 ريال فأقل	صافي الدخل الشهري للفرد
5	بين 551 - 1000 ريال	
0	1001 فأكثر	
10	مسكن إيجار	نوع التملك للمسكن الحالي
5	مسكن بدون إيجار ولكن ليس ملك	
0	مسكن ملك بصك رسمي	
10	سكن غير آمن (مهدد بالخطر / متهاك / آيل للسقوط)	حالة المسكن الحالي للأسرة
5	سكن بحاجة لصيانة عامة	
0	سكن بحالة جيدة	
10	أسرة بدون عائل أو بعائل غير قادر على توفير الاحتياجات الأساسية للأسرة	الحالة الاجتماعية
0	أسرة لديها عائل قادر على توفير الاحتياجات الأساسية للأسرة	
15	مرض يمنع من العمل	الحالة الصحية للعائل
5	مرض مزمن	
0	سليم	
10	6 أفراد فأكثر	عدد أفراد الأسرة
5	بين 3 إلى 5 أفراد	
0	فردين فأقل	
5	ثانوي أو أقل	المستوى التعليمي للعائل
0	جامعي / دراسات عليا	
10	عاطل عن العمل	نوع العمل أو الوظيفة
5	متقاعد	
0	موظف	
10	من 48 سنة فأكثر	الفئة العمرية
5	من 38 إلى 47 سنة	
0	من 25 إلى 37 سنة	
10	لم يتلق دعماً سابقاً	دعم سابق من الجمعية أو أي جمعية أخرى تقدم خدمات مشابهة
5	تلقى دعماً	

معادلة حساب صافي الدخل الشهري للفرد:

$$\text{صافي الدخل الشهري للفرد} = \frac{\text{إجمالي دخل الأسرة الشهري} - \text{إجمالي الالتزامات الشهرية}}{\text{عدد أفراد الأسرة}}$$

➤ إجمالي دخل الأسرة الشهري:

1. مجموع كل مصادر الدخل الثابتة للأسرة، مثل: رواتب العائل وأفراد الأسرة الآخرين، الدعم الحكومي الثابت.
2. دخل إضافي مسجل (مثل أنشطة تجارية أو دخل إيجار).

➤ إجمالي الالتزامات الشهرية وتشمل:

1. الإيجار الشهري للمسكن، يجب ألا يزيد الإيجار الشهري عن 1,800 ريال كحد أعلى.
2. أقساط القروض من البنوك أو الجهات الحكومية فقط، بشرط أن تكون مسجلة باسم العائل.
3. يتم احتساب قيمة فاتورة الكهرباء ضمن الالتزامات الشهرية بناءً على متوسط آخر 6 فواتير شهرية مسجلة باسم العائل، وتشمل 3 فواتير من أشهر الصيف و3 فواتير من أشهر الشتاء، لضمان التوازن في حساب الالتزامات الموسمية.



جدول شروط منح النقاط الإضافية للمستفيدين		
الشرط	النقاط الإضافية	ملاحظات هامة
إذا تجاوزت الالتزامات الشهرية 90% من إجمالي الدخل الشهري	10 نقاط	- تقديم كشف حساب بنكي مفصل يُظهر حركة الدخل والمصروفات لأخر ستة أشهر لجميع حسابات المستفيد وأفراد عائلته في البنوك. - تقديم إثبات بالدخل من جهة العمل أو مصدر الدخل. - تقديم أي مستندات إضافية ترى لجنة البحث الاجتماعي ضرورتها أثناء التقييم.
إذا كان صافي الدخل الشهري للفرد 150 ريال أو أقل	15 نقطة	- توقيع المستفيد على إقرار بصحة البيانات المقدمة ، مع تحمل أي مسؤولية قانونية عند تقديم معلومات مغلوطة أو مزورة. - قرار لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية بإعتماد إضافة النقاط. - النقاط الإضافية تُمنح لفترة مؤقتة لا تتجاوز ستة أشهر وتحدد الفترة في قرار لجنة البحث الاجتماعي، مع إعادة تقييم الحالة بناءً على تحديث البيانات ودراسة جديدة.

❖ المادة 8: المستندات المطلوبة للاستفادة من خدمات الجمعية

- صورة الهوية الوطنية سارية المفعول لعائل الأسرة.
- صورة سجل الأسرة.
- صورة من عقد الإيجار الإلكتروني أو صورة من صك الملكية للمنزل.
- إثبات العنوان الوطني للمنزل.
- فاتورة كهرباء لمنزل الأسرة الحالي بشرط أن تكون مسجلة باسم عائل الأسرة.
- إثبات مصدر الدخل للأسرة (مثل التقاعد، التأمينات، الضمان، كشف حساب بنكي) بشرط أن تكون التواريخ محدثة ولا تتجاوز شهر.
- أي مستندات تثبت الديون من الجهات الحكومية أو البنوك فقط.
- رقم الأيبيان للحساب البنكي مختوم من البنك.
- تقرير طبي رسمي للأفراد الذين يعانون من إعاقة أو مرض يمنع من العمل.
- إذا كان المتقدم بالطلب ليس عائل الأسرة المباشر، فيُطلب توكيل شرعي يثبت أهليته للتقديم.
- أي مستندات إضافية تطلبها إدارة خدمات المستفيدين لدراسة وتقييم الحالة بشكل دقيق.

❖ المادة 9: الحالات التي يجوز للجمعية إستبعاد الأسرة المسجلة من قوائم المستفيدين

1. إذا لم تحصل الأسرة على الدرجة المطلوبة في استمارة التقييم لتأهيلها للاستفادة من خدمات الجمعية وفق المعايير المعتمدة.
2. إنتقال الأسرة إلى خارج نطاق عمل الجمعية.
3. إذا قامت الأسرة بالتلاعب في المستندات، أو التزوير، أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
4. إذا تم اكتشاف دخل إضافي أو مصادر دخل غير مصرح بها تؤثر على أهلية الأسرة للحصول على الدعم.
5. في حال رفض المستفيد التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات اللازمة.
6. في حال تأخر المستفيد عن تقديم أو تحديث المستندات المطلوبة خلال شهر من تاريخ الإخطار المرسل له من إدارة شؤون المستفيدين.
7. في حالة إتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الإستفادة للإكتفاء الذاتي للأسرة.
8. إذا تجاوز دخل الأسرة الحد المانع وفق المعايير المحددة من الجمعية.
9. في حالة تملك الأسرة لمنزل يُعتبر صالحًا للسكن وفق معايير الجمعية، ما لم يثبت عدم صلاحيته للسكن.
10. في حال التعدي على موظفي الجمعية أو ممتلكاتها لفظيًا أو جسديًا، يتم إيقاف الملف فورًا مع إحالته للجهات المختصة وفق الأنظمة.
11. في حال رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته المشاركة في مشاريع التدريب أو التأهيل المقدمة من الجمعية دون عذر مقنع يتم استبعاده وفق قرار الإدارة التنفيذية.
12. إذا تم اكتشاف استخدام الدعم السكني المقدم لأغراض غير التي خُصص لها، مثل تأجيرها أو استغلاله تجاريًا.

❖ المادة 10: ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين

➤ ضوابط صرف الإعانة المالية لمشروع سداد الإيجار / فواتير الكهرباء:

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. تصرف الإعانة فقط للفئات الأكثر استحقاقًا حسب تصنيف المستفيدين المعتمد، وتشمل: فئة (أ) وفئة (ب).
3. يتم صرف الإعانة بناءً على قرار لجنة البحث الاجتماعي الذي يؤكد استحقاق المستفيد بعد دراسة حالته وتقييمه.
4. تُصرف المساعدات وفق الخطة السنوية المعتمدة من إدارة شؤون المستفيدين، وفي إطار الإعتمادات المالية المتاحة.
5. تقديم الدعم مرهون بتوفر الميزانية المخصصة للمشروع ضمن الموارد المالية للجمعية.

➤ ضوابط تقديم خدمة بناء / توفير الوحدات السكنية

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. يتم صرف الخدمة بناءً على أولوية الاحتياج، وتشمل جميع الفئات المسجلة في الجمعية حسب تصنيفها.
3. يشترط أن يكون المسكن المطلوب هو المسكن الأول للمستفيد وألا يملك أي مسكن آخر.
4. في حال طلب بناء منزل على أرض مملوكة للمستفيد، يتوجب تقديم إثبات ملكية الأرض.

5. الحصول على موافقة الجهات الحكومية ذات العلاقة لبناء المنزل حسب الأنظمة واللوائح.
6. يتم صرف الإعانة بناءً على قرار لجنة البحث الاجتماعي الذي يؤكد استحقاق المستفيد بعد دراسة حالته وتقييمه.
7. تُصرف المساعدات وفق الخطة السنوية المعتمدة من إدارة شؤون المستفيدين، وفي إطار الإعتمادات المالية المتاحة.
8. تقديم الدعم مرهون بتوفر الميزانية المخصصة للمشروع ضمن الموارد المالية للجمعية.

➤ ضوابط تقديم خدمة ترميم المساكن :

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. يتم صرف الخدمة بناءً على أولوية الاحتياج، وتشمل جميع الفئات المسجلة في الجمعية حسب تصنيفها.
3. تقديم صك الملكية لإثبات ملكية المنزل المطلوب ترميمه.
4. تقديم تقرير من مكتب هندسي معتمد لدى الجمعية يفيد بأن المنزل قابل للترميم وليس آيلاً للسقوط، مع إرفاق الصور الداعمة للتقرير.
5. الحصول على موافقة الجهات الحكومية ذات العلاقة لإجراء أعمال الترميم وفق الأنظمة المعمول بها.
6. يتم صرف الإعانة بناءً على قرار لجنة البحث الاجتماعي الذي يؤكد استحقاق المستفيد بعد دراسة حالته وتقييمه.
7. تُصرف المساعدات وفق الخطة السنوية المعتمدة من إدارة شؤون المستفيدين، وفي إطار الإعتمادات المالية المتاحة.
8. تقديم الدعم مرهون بتوفر الميزانية المخصصة للمشروع ضمن الموارد المالية للجمعية.

➤ ضوابط تقديم خدمة تأثيث المساكن :

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. يتم صرف الخدمة بناءً على أولوية الاحتياج، وتشمل جميع الفئات المسجلة في الجمعية حسب تصنيفها، مع إعطاء الأولوية لفئة (أ).
3. تقوم لجنة البحث الاجتماعي بمعاينة المسكن للتأكد من ملاءمته للتأثيث وتحديد الاحتياجات الفعلية بشكل دقيق، مع توثيق ذلك في تقرير معتمد.
4. صرف الخدمة مشروط بقرار لجنة البحث الاجتماعي الذي يؤكد استحقاق المستفيد بناءً على الدراسة الميدانية.
5. يتعهد المستفيد بالحفاظ على الأثاث وعدم استخدامه لأغراض تجارية أو بيع الأثاث المقدم.
6. تقوم الجمعية بمتابعة دورية بعد تقديم الخدمة لضمان الالتزام بالحفاظ على الأثاث وفق شروط الاستحقاق.
7. يجب أن تكون تكلفة التأثيث ضمن السقف المالي الذي تحدده الجمعية لكل حالة بناءً على احتياجات المستفيد وموارد الجمعية.
8. تقديم الدعم مرهون بتوفر الميزانية المخصصة للمشروع ضمن الموارد المالية للجمعية.

➤ ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :



- إنقطاع الخدمة الكهربائية :

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. أن لا يكون المستفيد قد حصل على مساعدة سابقة لسداد الكهرباء من أي جمعية خيرية أو منظمة دعم خلال فترة التسعة أشهر الأخيرة.
3. ألا يزيد المبلغ المخصص عن 4000 ريال.
4. قرار لجنة البحث الاجتماعي يؤكد استحقاق المستفيد للدعم.
5. توقيع المستفيد على إقرار يضمن التزامه بسداد فواتير الكهرباء المستحقة لمدة سنة من تاريخ الإقرار.
6. توفر ميزانية للمشروع.
7. تُعطى الأولوية للأسر الأشد حاجة بناءً على تصنيف الجمعية.
8. متابعة حالة المستفيد لضمان انتظام دفع فواتير الكهرباء بعد تلقي المساعدة.

- الكوارث الطبيعية (الحريق - السيول - الهدم) :

1. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
2. تقديم مشهد رسمي من الدفاع المدني يثبت الحالة.
3. تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة بناءً على تقييم لجنة البحث الاجتماعي.
4. ألا يزيد المبلغ المخصص عن 20,000 ريال.
5. قرار لجنة البحث الاجتماعي يؤكد استحقاق المستفيد للدعم.
6. توفر ميزانية للمشروع.
7. متابعة حالة الأسرة لضمان استقرارها بعد تقديم المساعدة.

- طوارئ السكن (الطرد - التهديد بالإخراج من السكن) :

1. تقديم ما يثبت وجود خطر الطرد أو التهديد بإيقاف الخدمات في حال لم يتم سداد المستحقات المالية بقرار قضائي.
2. يجب على المستفيد تقديم طلب الخدمة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية.
3. تقديم مستندات توضح التزامات الإيجار المتأخرة.
4. أن لا يكون المستفيد قد حصل على مساعدة سابقة لسداد الإيجار من أي جمعية خيرية أو منظمة دعم خلال فترة الستة أشهر الأخيرة.
5. تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة بناءً على تقييم لجنة البحث الاجتماعي.
6. ألا يزيد المبلغ المخصص عن 15000 ريال.
7. توقيع المستفيد على إقرار يضمن التزامه بسداد الإيجار المستحق في المستقبل.
8. قرار لجنة البحث الاجتماعي يؤكد استحقاق المستفيد للدعم.
9. توفر ميزانية للمشروع.
10. متابعة حالة المستفيد بعد تقديم المساعدة لضمان عدم تكرار المشكلة.

❖ المادة 11: التظلم وتقديم الشكوى

في حال وقوع الظلم على أحد المستفيدين فعليه إتباع الآتي :

1. يحق للمستفيد تقديم التظلم / الشكوى لإدارة الجمعية في أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصير في الخدمة المقدمة له أو سوء معاملة من أحد موظفي الجمعية أو ممثليها.
2. يجب تقديم التظلم / الشكوى في مدة لا تتجاوز (14) يوم من تاريخ وقوع الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم / شكوى بعد مضي هذه المدة.
3. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى بالنموذج الخاص بتقديم التظلم / الشكوى بالموقع الإلكتروني للجمعية أو عبر البريد الإلكتروني التالي : (info@yanbueskan.org.sa).
4. يجب على المدير التنفيذي تشكيل لجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل يكون من بينهم أخصائي قانوني تختص بالنظر في الشكاوي / طلبات التظلم التي تقدم والبت فيها، ويصدر بتسمية أعضاء اللجنة قرار من المدير التنفيذي يحدد فيه مدة عضويتهم ومن يرأسها.
5. يجب البت في التظلم المقدم خلال ثلاثون يوماً من تاريخ تقديمه. وتصدر قرارات اللجنة بالأغلبية ويجب أن تكون مسببة، وتعتمد قراراتها من المدير التنفيذي.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التحقيق بأي طريقة من طرق التواصل (الإتصال الهاتفي – البريد الإلكتروني – المقابلة الشخصية – وغيرها من طرق التواصل)
7. يحق للمستفيد تقديم اعتراض واحد فقط على قرار اللجنة إذا قدم مستندات أو أدلة جديدة تدعم قضيته، خلال 7 أيام من تاريخ إبلاغه بالقرار.
8. تنشئ الجمعية وحدة إدارية متخصصة تتولى القيام بأعمال سكرتارية اللجنة لتسهيل عمل اللجنة وأدائها لمهامها. كما تختص هذه الوحدة الإدارية بقيد التظلمات وتجهيزها وترتيبها قبل عرضها على اللجنة.
9. في حال ثبوت تقصير أو إساءة من أحد موظفي الجمعية أو ممثليها، يتم اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة وفق لوائح الجمعية، ويبلغ المستفيد بذلك لضمان الشفافية