

حقوق وواجبات المستفيدين

في مؤسسة كافل لرعاية الأيتام

حقوقك كمستفيد :

١. الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في المؤسسة بعد إجراء البحث المكتبي والميداني "إذا استدعى الأمر" لحالتك من قِبل فريق البحث الاجتماعي المختص.
٢. إحالتك إلى الباحث/ة الاجتماعي/ة المسؤول/ة عن تقديم الخدمة.
٣. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين وإجراءات تقديمها.
٤. الحصول على الخدمات والرعايات كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز، وأن تقدم لك هذه الخدمة بكل احترام وتقدير.
٥. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لك في حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة.
٦. أن يتم التعامل مع ملفك الورقي والإلكتروني وجميع مراسلاتك الخاصة بحالتك بسرية تامة.
٧. رفض التحدث أو المقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالمؤسسة أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية أو الخدمات المقدمة لك.
٨. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
٩. الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً كرامتك الشخصية.
١٠. لك الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها لك المؤسسة مالم يكن هناك ضرر عليك تقدره المؤسسة ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية.
١١. لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات والرعايات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
١٢. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالمؤسسة والذين يقدمون لك الخدمة ووسائل التواصل بهم، كما تقوم المؤسسة بتدريب طلاب وطالبات من الجامعة والجهات الأكاديمية والذين يعملون تحت إشراف المؤسسة، فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك حق في:
 - ✓ معرفة هوية الطلاب والطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك.
 - ✓ الاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف/ة عليهم.
 - ✓ رفض مشاركة أي من المتدربين أو المتدربات في تقديم الخدمة لك.

حقوق وواجبات المستفيدين

في مؤسسة كافل لرعاية الأيتام

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليك كمستفيد :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
٣. الموافقة على إجراء البحث الميداني لكم واستقبال الباحث /ة الاجتماعي/ة في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم.
٤. إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال.
٥. الالتزام بتحديث البيانات سنوياً أو حسب الآلية المتبعة داخل المؤسسة حين يتم التواصل معك.
٦. المحافظة على البطاقات والأجهزة الكهربائية أو أي جهاز يتم تسليمه لكم من المؤسسة.
٧. الالتزام بحضور البرامج والدورات التدريبية أو التوظيف التي تقدمها لكم المؤسسة بعد ترشيحكم وقبولكم المشاركة والاستفادة منها، وعند الاعتذار يتم إبلاغ المؤسسة بذلك وكتابة الاعتذار خطياً؛ لأنه يؤثر على استمرار تقديم الخدمات لكم، ولأن أهداف المؤسسة تنموية
٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي إلا بعد الرجوع للمؤسسة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٩. المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
١٠. الالتزام بالزي المحتشم عند حضور المؤسسة أو أثناء الحضور في البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة في مقرها أو في أي موقع آخر.
١١. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم لفظياً أو جسدياً.
١٢. في حالة عدم الرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو عن مقدمي الخدمة يجب عليكم الإفصاح عن ذلك لمقدمي الخدمة أو عن طريق الهاتف المجاني للمسؤولين.
١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة، أو الباحث /ة في حالة عدم فهمكم للحقوق أو الواجبات والخدمات أو وجود أسئلة لديكم عن المؤسسة.

حقوق وواجبات المستفيدين في مؤسسة كافل لرعاية الأيتام

حقوقك في التظلم وتقديم الشكوى:

الجهات التي تتعامل معها المؤسسة وتقدم خدماتها من خلالها.

لك حق في تقديم تظلم أو شكوى في:

١. أي أمر تراه منقوصاً لحقوقك أو تقصير في تقديم الخدمات أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو

٢. تقديم التظلم أو
الشكوى خلال مدة لا تتجاوز
"٣٠ يوماً" من تاريخ نشوء

الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى
بعد مضي هذه المدة إلا بعذر تقبله المؤسسة.

٣. تقديم الشكوى للمؤسسة شفوية أو ورقية موضحاً
فيها:

- ✓ المعلومات الشخصية كاملة أو وسائل
الاتصال وصلة القرابة "إن لزم الأمر"
- ✓ تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان
الوقائع بشكل متسلسل.
- ✓ تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ✓ تحديد الضرر وأسباب التظلم.
- ✓ تحديد الطلب المراد.
- ✓ إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو
الشكوى إن وجد .

حقوق وواجبات المستفيدين
في مؤسسة كافل لرعاية الأيتام
وسائل التواصل :

الهاتف المجاني:



(٨٠٠٢٤٥٠٢٤٥)

الإدارة "نساء"



(٠٥٠٥٧٢١١٠٠)

الإدارة "رجال"

(٠٥٥٥٧٢١١٠٠)

للشكاوي:

(٠٥٥٥٦٣٦٠٤٨)

مكة المكرمة- حي النسيم- بجوار إدارة مرور
العاصمة- شارع عبد الوهاب أبو سليمان.



