



جمعية البر الخيرية بالجديدة
Al birr charity society in Aljadeeda

لائحة

المستفيدين



@albraljdeedh



0545323653

لائحة المستفيدين

المقدمة

تهدف جمعية البر بالجديدة إلى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين. إن على الجمعية حقوق وواجبات لدى المحتاجين والمستفيدين وللمستفيدين والمحتاجين حقوق على الجمعية كذلك قمنا بإعداد هذه اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللجمعية.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية البر الخيرية بالجديدة .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية البر بالجديدة وفق أنظمتها ولوائحها.

الآيتام: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين

أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون).

ب- الاناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة)

الأمثلة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعمل ابنائها وغير موظفة.

المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها.

الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية وابناءه.

الحقوق: الخدمات التي تلزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.

أسر السجناء والمفرج عنهم: يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية:

أ- انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.

ب- إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فانه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.

ج- إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.

ح- يتم تسجيل الاسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين.

المهجورة: وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأمثلة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها.
٤. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.

لائحة المستفيدين

0. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من اللجنة وبعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس
٦. إذا كان رب الأسرة عمره من ٣٥ الى ٤٥ عام يسجل وفق معايير الجمعية لمدة عام وضمن فئة الشباب ويخضع لبرنامج تنموي لتحويلهم من الحاجة إلى الاكتفاء ويحال بعدها الى لجنة البحث لدراسة الحالة من جديد.
٧. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الحالة	البيان	الدرجة
مقدار الدخل	من ٠ إلى ٤٩٩	١٥
	من ٥٠٠ إلى ١٠٠٠	١٠
	من ١٠٠١ إلى ٢٠٠٠	٥
	من ٢٠٠١ إلى ٣٠٠٠	٣
	من ٣٠٠١ إلى ٤٠٠٠	٠
ماهية السكن	خيام	١٠
	شعبي	٥
	مسلح	٠
تملك السكن	مستأجر	١٠
	ملك	٠
الحالة الصحية لرب الاسرة	مرض خطير	١٠
	مرض مزمن	٥
	غير مريض	٠
الحالة الصحية للأبناء	لديه ابن مريض	٥
	لديه اثنان من الابناء	٧
	لديه ثلاثة	١٠
العمر	٦٠ فما فوق	١٥
	من ٥٠ الى ٥٩	١٠
	من ٤٠ الى ٤٩	٥
	من ٣٠ الى ٣٩	٠
	من ١١ إلى ١٥	١٠
عدد أفراد الأسرة	من ٧ إلى ١٠	٨
	من ٤ إلى ٦	٦
	من ٢ إلى ٣	٣
	فرد واحد	٢
	المجموع	٧٥

لائحة المستفيدين

فئة أ من ٥١ الى ٧٥ نقطة
فئة ب من ٢٦ الى ٥٠ نقطة
فئة ج من ٥ الى ٢٥ نقطة
فئة د من ٠ الى ٤ نقاط

آلية تسجيل مستفيد

المهمة أو الإجراء :	آلية تسجيل مستفيد
الهدف	تسجيل المستفيد الجديد في قوائم الجمعية
الموظف المسؤول	الباحث الاجتماعي
الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة	استمارة تسجيل المستفيد نموذج رقم (١) نموذج زيارة ميدانية نموذج (١/ب) دراسة رأي الباحث نموذج رقم (١/ب) اعتماد اللجنة الاجتماعية (نموذج رقم ٣)
خطوات تنفيذ الإجراء	١- تعبئة استمارة المستفيد (نموذج رقم ١) ٢- دراسة الطلب نموذج رأي الباحث ٣- اعتماد اللجنة الاجتماعية (نموذج رقم ٣) بعد نزول الباحث والتأكد من المعلومات نموذج (١/ب) ٤- ارسال رسالة القبول أو رسالة الاعتذار (تم قبول طلب تسجيلك في الجمعية) أو الاعتذار (نعتذر بعدم تسجيلك في الجمعية نظراً لعدم توافق الشروط حسب اللائحة بناء على بند رقم ...) أو إكمال المتطلبات ٥- في حال تم قبول المستفيد يتطلب تحديث سنوي لبيانات المستفيد من قبل الباحث ويجب أن يشمل - عدد أفراد الأسرة - السكن - الدخل

لائحة المستفيدين

آلية تقديم طلب دعم

آلية تقديم طلب دعم	المهمة أو الإجراء :
تقديم طلب الدعم للجمعية	الهدف
الباحث الاجتماعي	الموظف المسؤول
تعبئة استمارة طلب الدعم (نموذج رقم ٤) محضر الاجتماع (نموذج رقم ٥) محضر اعتماد اللجنة نموذج الزيارة الميدانية	الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة
١- تعبئة استمارة طلب دعم (نموذج رقم ٤) ٢- دراسة الطلب • إذا كان الطلب يتطلب زيارة يتم تعبئة نموذج الزيارة الميدانية ٣- رأي اللجنة واعتمادها ٤- محضر الاجتماع (نموذج رقم ٥) ٥- اعتماد اللجنة المالية أو تحويله إلى إدارة المشاريع لتسويق المشروع كحالة أو تسويقها للجهات المانحة	خطوات تنفيذ الإجراء

آلية صرف الدعم

آلية صرف الدعم العيني	المهمة أو الإجراء :
صرف الدعم العيني للمستفيد	الهدف
الباحث الاجتماعي / أمين المستودع	الموظف المسؤول
نموذج صرف المستودع	الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة
١- تعبئة نموذج صرف للمستودع ٢- تجهيز الطلب ٣- ارسال رسالة للمستفيد أن طلبكم جاهز الرجاء التوجه للمستودع ٤- تسليم الطلب يوقع عليه المستفيد ارسال نموذج التسليم للمحاسبة لتقييمه	خطوات تنفيذ الإجراء

لائحة المستفيدين

آلية صرف الدعم المالي

المهمة أو الإجراء:	آلية صرف الدعم المالي
الهدف	صرف الدعم المالي للمستفيد
الموظف المسؤول	الباحث الاجتماعي / المحاسبة
الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة	نموذج الصرف
خطوات تنفيذ الإجراء	١- تعبئة نموذج الصرف للإدارة للموافقة عليه ٢- اكمال معلومات المستفيد أو الوكيل عنه (رقم الحساب، الهوية، الاسم، صك الوكالة) تجهيز الشيك أو الإيداع أو أمر الحوالة

آلية صرف الدعم المالي المستمر

المهمة أو الإجراء:	آلية صرف الدعم المالي المستمر
الهدف	صرف الدعم المالي المستمر للمستفيد
الموظف المسؤول	الباحث الاجتماعي / المحاسبة
الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة	نموذج طلب الدعم نموذج البحث الاجتماعي نموذج الصرف كشف حساب بنكي للمستفيد لآخر ثلاث أشهر كشف حساب التأمينات إن وجد ورقة الضمان الاجتماعي إن كان من مستفيدي الضمان
خطوات تنفيذ الإجراء	١- طلب الدعم من المستفيد وتعبئة النموذج ٢- دراسة الطلب و مطابقة الشروط والمتطلبات ٣- العرض على اللجنة الاجتماعية لاعتماد الطلب ٤- العرض على اللجنة المالية للتأكد من توفر ميزانية للصرف ٥- اعتماد ميزانية الصرف السنوي للمستفيد ٦- الصرف من حساب الزكاة في حال عدم توفر رصيد للمشروع وتسويق المشروع ٧- التحديث السنوي للمستفيد للتأكد من الاستحقاق للعام القادم

لائحة المستفيدين

آلية طلب القروض التنموية والصرف له

آلية طلب القروض التنموية والصرف له	المهمة أو الإجراء :
صرف القروض التنموية للمستفيد	الهدف
إدارة التمويل التنموي / اللجنة الاجتماعية	الموظف المسؤول
نموذج طلب قرض نموذج دراسة الحالة الائتمانية للمستفيد كشف حساب ثلاث شهور تعريف بالراتب كفالة كفيل غارم بشرط أن يكون موظف حكومي	الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة
١- طلب القرض من قبل المستفيد وتعبئة النموذج ٢- دراسة الحالة الائتمانية ومطابقة الشروط والمواصفات ٣- الموافقة المبدئية والعرض على اللجنة الاجتماعية للاعتماد النهائي ٤- اعتماد الصرف وتجهيز الشيك في حال التوفر أو تسويق المشروع في حال عدم التوفر ٥- اعتماد وتوقيع الشيك ٦- توقيع العقد وتسليم الشيك للمستفيد ٧- متابعة التحصيل شهريا ٨- رفع التقارير للجهة الممولة والمحاسب ٩- تحوّل المبلغ بعد إقفال المحفظة الاقتراضية من قبل المحاسب	خطوات تنفيذ الإجراء

لائحة المستفيدين

آلية طلب دعم التدريب والصرف له

آلية طلب دعم التدريب والصرف له	المهمة أو الإجراء :
صرف دعم التدريب للمستفيد	الهدف
الباحث الاجتماعي / اللجنة الاجتماعية	الموظف المسؤول
• نموذج طلب دعم • نموذج تقرير الاحتياج التدريبي للمستفيدين • نموذج تسويق المشروع • استبانة قياس رضا المتدربين • استبانة قياس رضا الداعمين	الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة
١- طلب الدعم وتعبئة النموذج ٢- تحديد الاحتياجات التدريبية للفئة المستهدفة والرفع لإدارة المشاريع ٣- إعداد محتوى المشروع ٤- تحديد الجهات المستهدفة للتسويق والقابلة لدعم المشروع ٥- تسويق المشروع ٦- اعتماد الجهة المنفذة للمشروع ٧- صرف المبلغ للجهة المنفذة ٨- المتابعة والتقييم ورفع التقارير للداعمين ٩- ارسال رسالة التقييم للمشروع لأصحاب المصلحة المعنيين	خطوات تنفيذ الإجراء

لائحة المستفيدين

آلية طلب دعم البناء و الترميم و الصرف له .

المهمة أو الإجراء :	آلية طلب دعم البناء و الترميم و الصرف له .
الهدف	صرف دعم الترميم أو البناء للمستفيد
الموظف المسؤول	الباحث الاجتماعي
الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة	نموذج طلب دعم نموذج الزيارة الميدانية نموذج تسويق المشروع
خطوات تنفيذ الإجراء	١- طلب الدعم ٢- الزيارة الميدانية ودراسة الحالة ٣- رفع الحالات للجنة الاجتماعية ٤- اعتماد المشروع ٥- إعداد محتوى المشروع ٦- اعتماد الجهة المنفذة للمشروع ٧- صرف المبلغ للجهة المنفذة ٨- المتابعة والتقييم ورفع التقارير للداعمين ٩- ارسال رسالة التقييم للمشروع لأصحاب المصلحة المعنيين

آلية قياس صورة الخدمة

المهمة أو الإجراء :	آلية قياس صورة الخدمة
الهدف	قياس الصورة الخدمة ومعرف رضا المستفيدين عنها
الموظف المسؤول	المدير التنفيذي
الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة	نموذج الاستطلاع نموذج قياس رضا أصحاب المصلحة
خطوات تنفيذ الإجراء	١- ارسال نموذج التقييم ٢- دراسة الاستمارة او النموذج ٣- استخراج التغذية الراجعة ٤- رفع التقرير للإدارة ٥- اتخاذ الإجراء التصحيحي إن وجد. متطلبات

لائحة المستفيدين

إجراءات التظلم أو الشكوى

آلية تقديم الشكاوى والمقترحات	المهمة أو الإجراء :
تقديم الشكوى أو المقترح للجمعية	الهدف
الباحث الاجتماعى	الموظف المسؤول
الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة / موضوع التظلم / تحديد الضرر / أسباب التظلم / الشواهد والأدلة	الوثائق \ (النماذج) ذات العلاقة
١- تعبئة نموذج الشكوى أو الاقتراح ٢- مراجعة الشكوى أو الاقتراحات ٣- التوجيه للقسم المختص ٤- متابعة الشكوى أو الاقتراح ٥- رسالة للمستفيدي برقم الشكوى لمتابعتها ٦- بيان الأسباب ٧- اتخاذ الإجراء اللازم لمعالجة الشكوى أو الاقتراح ٨- الرد على مقدم الشكوى أو الاقتراح ٩- إرسال رسالة التقييم	خطوات تنفيذ الإجراء

لائحة المستفيدين

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

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.
٤. صورة من عقد الايجار.
٥. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.

٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.

للأرملة (إضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة من شهادات الابداء الدراسية.
- ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل

للمطلقة (إضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
- ب- صورة صك الاعالة.
- ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
- ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. إحالته إلى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئول عن تقديم الخدمة له.
٣. 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.
٤. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها
٥. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٦. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٧. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

لائحة المستفيدين

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له.
٣. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
٤. أن لايسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرمه الشخصية وقيمه ومعتقداته
٢. له الحق في رفض أي خدة أو رعاية تقدمها الجمعية مالم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته
٣. له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. 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.
٣. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية
٤. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٥. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٦. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٧. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.

لائحة المستفيدين

٨. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
٩. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
١٠. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
١١. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٢. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
١٣. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
١٤. 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 نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٥. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الدوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة

١٤. 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 منتقياً 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 (٣٠) 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 وفق النموذج الإداري المعتمد مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
٧. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

لائحة المستفيدين

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاعانة النقدية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٠٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة.
- ٤- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ).
 - ب- عدد افراد الاسرة.
 - ت- توفر ميزانية للمشروع.

صرف الاجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الرادة.
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - فئة المستفيد.
 - عدد افراد الاسرة.
 - تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
 - توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف السلة الغذائية:

- ١- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.
 ٣. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد (أ) و (ب).
 - ب- عدد أفراد الاسرة.
 - ت- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).
 - ث- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

لائحة المستفيدين

١. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و(ب) وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

٢. الحريق والسيول:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم الزواج الأول:

- أ- أن يكون من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- ب- ان يكون مقيم بنطاق الجمعية لأكثر من خمس سنوات.
- ت- أن يكون الزواج الأول.
- ث- ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه.
- ج- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٣٠٠٠ ريال.
- ح- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى.
- خ- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم العلاج:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل المحافظة.
- ت- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
- ث- أن لا يتجاوز قيمة العلاج ٦٠٠٠ ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
- ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لا يكون أحد افراد الاسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال

لائحة المستفيدين

- ث- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ج- لا يوجد على كفالة أحد افراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ح- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
- خ- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- د- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ذ- اثبات ملكية الارض وعدم ممانعة الجيران.
- ر- قرار لجنة البحث.
- ز- توفر ميزانية للمشروع.
- س- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة أ و ب.
- ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ث- لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
- ح- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- خ- عدم وجود مسكن لائق
- د- قرار لجنة البحث.
- ذ- توفر ميزانية للمشروع.
- ر- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له
- ش- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- مقيما بنطاق الجمعية لأكثر من ثلاث سنوات
- ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ث- من أهل السنة والجماعة
- ج- السن ٤٥ سنة فما فوق
- ح- لم يسبق له الحج
- خ- وجود ميزانية للمشروع

لائحة المستفيدين

د- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

٤. فئة المستفيد.

٥. عمر المستفيد.

ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحاييل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً بقرار من لجنة الحقوق والواجبات
٢	عدم المصادقة في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تعليق الصرف لمدة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف مدة شهر
٥	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائي
٦	الاعتداء البدني	أخذ تعهد	تعليق خدمات	تعليق خدمات	
٧	إلحاق الضرر بممتلكات الجمعية	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات	إيقاف الأسرة من الخدمات نهائياً	

لائحة المستفيدين

		الأمنية وتحملهم إصلاح ماتم إتلافه			
٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها وأخذ التعهد اللازم عليها	
٩	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	تعليق الصرف لمدة شهرين	تعليق الصرف نهائي
١٠	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	تعليق الصرف لمدة شهر من هذه الخدمة	تعليق الصرف لمدة شهرين من هذه الخدمة	تعليق الصرف نهائي (بقرار من اللجنة)
١١	قيام الأسرة بطلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في الجمعية	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء أحد الطلبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبالغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في الجمعية	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من اللجنة أ)	
١٢	زواج أو وفاه أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تعليق الصرف لمدة ثلاثة أشهر عن الأسرة	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار اللجنة)
١٣	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ	تعليق الصرف لمدة شهرين	

لائحة المستفيدين

"نموذج رقم ١"

تسجيل مستفيد جديد لدى الجمعية

اسم رب الأسرة	
رقم السجل المدني	
تاريخ إصدار البطاقة	/ /
رقم الجوال	
تاريخ الميلاد	/ /
المؤهل العلمي	
الحالة الصحية	() سليم () مريض () عاجز () معاق
إذا كان مريض نوع المرض	
إذا كان معاق نوع الإعاقة	
الحالة الاجتماعية	() متزوج () أرملة () أيتام () أعزب () أسرة سجين () معلة
رقم المنزل	
أسم الحي	
أسم الشارع	
عدد أفراد الأسرة	
نوع المنزل الذي تسكن فيه	() ملك () إيجار
عدد غرف المنزل	
نوع العمل الحالي	
عنوان مقر العمل	
مقدار راتب التقاعد	
مقدار الضمان الشهري	
هل لديك محلات تجارية	() نعم () لا
العمر	
الحالة الصحية	
مصدر البطاقة	
الحالة المادية لرب الأسرة	
الحالة المادية لرب الأسرة	() راتب () تقاعد () ضمان () تأمينات () تأهيل () عقار
إجمالي دخل الأسرة	
صافي دخل الأسرة	
عدد الأبناء العاملين	
مقدار أجار السكن	
مقدار دخل الفرد	
مجموع دخلهم	

لائحة المستفيدين

	وضع الأسرة مادياً
	مقدار عدد الأغنام ان وجد
	مقدار عدد الأبل ان وجد
	بيانات التابعين لرب الأسرة
	الاسم
	القرية
	العمر
	المستوى التعليمي
	دورات تدريبية
	الحالة الصحية
	نوع العمل
	مقدار الدخل
	نوع الدخل
	رقم الجوال

لائحة المستفيدين

نموذج (۱/ب)

زيارة ميدانية

الاسم		الحالة الاجتماعية	
رقم الهوية		رقم الجوال	
عدد أفراد الأسر		عدد الأبناء الذين فى المدارس	
عدد الأبناء الموظفين		الراتب الشهري	

- ☐ الهوية
 - ☐ كرت العائلة
 - ☐ رقم الايبان
 - ☐ نموذج إمام المسجد والأوقاف
 - ☐ كرت العائلة
 - ☐ رقم الايبان
 - ☐ نموذج إمام المسجد والأوقاف
 - ☐ نموذج مؤسسة التقاعد
 - ☐ نموذج الجوازات
 - ☐ كشف الحساب ٦ أشهر
 - ☐ صك الإعانة

الاحتياجات

- ☐ سلة غذائية
- ☐ كفالة مالية
- ☐ دعم إيجار
- ☐ ترميم
- ☐ أجهزة كهربائية
- ☐ كفالة مالية
- ☐ حقيرة مدرسية
- ☐ كسوة
- ☐ أخرى

رأي الباحث

.....
--

لائحة المستفيدين

اعتماد اللجنة الاجتماعية (نموذج رقم ٣)

اجتماع اللجنة رقم

المنعقد بتاريخ .../.../...

جدول الأعمال

-١

-٢

-٣

-٤

تم اعتماد التالي

-١

-٢

-٣

عضو اللجنة

عضو اللجنة

عضو اللجنة

رئيس اللجنة

لائحة المستفيدين

نموذج طلب دعم مشروع	
الأسم	
الجنس	() ذكر () أنثى
الفئة العمرية	() ١٨-٢٩ () ٣٠-٣٩ () ٤٠-٤٩ () فوق ٥٠
مكان السكن	
الحي (الديرة)	
المهنة	() موظف حكومي () قطاع خاص () طالب/ة () متقاعد/ة () غير موظف
المستوى الدراسي	() ابتدائي فما دون () متوسط () ثانوي () جامعي فما فوق
نوع السكن	() ملك () إيجار () أخرى
الحالة الاجتماعية	() أعزب / عزباء () متزوج /ة () أرملة () مطلقة
الحالة الصحية	() سليم () مريض () معاق
الدخل الشهري للفرد	() لا يوجد دخل () ١٠٠٠-٣٠٠٠ () ٣٠٠١-٥٠٠٠ () ٥٠٠١-٧٠٠٠ () ٧٠٠١- فما فوق
هل أنت من مستفيدي الضمان الاجتماعي	() نعم () لا
هل أنت من مستفيدي جمعية أخرى؟	() نعم () لا
ماذا ترغب من الجمعية أن تقدم لك ؟	☐ سلة غذائية ☐ كفالة مالية ☐ دعم إيجار ☐ ترميم ☐ أجهزة كهربائية ☐ كفالة مالية ☐ حقيبة مدرسية ☐ كسوة ☐ أخرى

لائحة المستفيدين