

**سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد
بجمعية البر الأهلية بالمظيايف
الإصدار رقم 2.0**



الفصل الأول

المادة (1) الغرض:

تهدف هذه السياسة إلى المساهمة في التنمية الشاملة والمتكاملة لإعداد المستفيدين لتحمل المسؤولية، وتحقيق طموحاتهم، من خلال توفير الرعاية المعنوية والمادية للمستفيد وأسرته حسب إمكانيات الجمعية، وتوضيح كيفية الحصول على خدمات الجمعية وشروط الاستحقاق وآلية الحصول عليها.

المادة (2) تعريفات:

- الجمعية: جمعية البر الأهلية بالمظيلف
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية البر الأهلية بالمظيلف وفق أنظمتها ولوائحها.
- الأيتام: هم من فقدوا آباءهم 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- الإناث 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 الخامسة والثلاثين)
- الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول ابنائها وغير موظفة .
- المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر، وتسكن بمفردها ولديها أبناء وحاصلة على صك حضانة .
- الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية البر الأهلية بالمظيلف وابناءه ومن يقيم معه في نفس المنزل.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
- الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية البر الأهلية بالمظيلف.
- الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
- المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
- لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.
- أسر السجناء والمفرج عنهم: هي كل أسرة تم سجن عائلها وتسكن في نطاق خدمات مركز المظيلف.
- المهجورة: وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .





المادة (3) اعتماد السياسة

تعتمد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة أو من يفوضه، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عنه أو من يفوضه بذلك ، وفي حال صدور أي تعديلات ينبغي تعميمها على كل من يهمل الأمر قبل بدء سريانها بوقت كاف لا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات.

المادة (4) تطبيق السياسة

- أ. كل ما لم يرد به نص في هذه السياسة يعد من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
- ب. حيثما يقع الشك في نص أو تفسير أي من أحكام هذه السياسة فإن قرار مجلس الإدارة في ذلك حاسم.
- ت. يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالياً لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه السياسة كما يلغي صدورها كل ما يتعارض معها.
- ث. لمجلس الإدارة الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه السياسة.

المادة (5) شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

أ) شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. ألا يقل عدد أفراد الأسرة عن فردين.
3. أن يكون سكن الأسرة داخل النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
4. ألا يتجاوز دخل الفرد في الأسرة 800 ريال، في حالة تجاوزها تستفيد فقط من خدمات الجمعية المقدمة لفئة (هـ).
5. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها 50 عاماً وليس لديها من يعولها وتسكن بمفردها .
6. دراسة الحالة من قبل الباحث/ة الاجتماعية/ة بالجمعية.
7. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث وبعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس.
8. إذا كان رب الأسرة عمره من 35 عام الى 45 عام يسجل وفق معايير الجمعية لمدة عام ضمن فئة الشباب ويخضع لبرنامج ماهر ويحال بعدها الى البحث الاجتماعي لدارسة الحالة من جديد
9. استكمال جميع المستندات المطلوبة للتسجيل.

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

1. صورة كرت العائلة للمستفيد.
2. صورة آخر فاتورة كهرباء.
3. صورة من عقد الايجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.
4. رقم الاحداثيات لموقع المنزل .





ج) للأرملة (إضافة إلى المستندات الأولية):

1. صورة شهادة الوفاة للزوج.
2. صورة من شهادات الأبناء الدراسية.
3. صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
4. إثبات عدم الزواج أو العمل.

ح) للمطلقة (إضافة إلى المستندات الأولية):

1. صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة).
2. صورة صك الاعالة.
3. إثبات عدم الزواج أو العمل.
4. اثبات استقلالية السكن.

خ) للأسر السجناء يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية :

- a. إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.
- b. انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.
- c. إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فانه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.

د) المستندات المطلوبة لاعتماد التسجيل بعد القبول

- 1- إثبات مصادر الدخل للأسرة وفق البيانات الرسمية المتاحة (كالتقاعد والتأمينات والضمان. وغيرها...) على أن تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية.
- 2- إثبات عدم الزواج أو التوظيف للأب والبنات اللواتي تتجاوز أعمارهن (18) سنة يتم تحديثها كل سنتين.
- 3- ألا يتجاوز إحضار الأسرة لجميع هذه المستندات شهر من تقديمها للحصول على خدمات الجمعية.
- 4- وفي حال التأخر عن ذلك يتم إيقاف خدماتها من الصرف.
- 5- صورة من سند القبض لتسديد آخر إيجار (في حال كان المنزل مستأجر) مع إحضار الأصل للمطابقة.
- 6- رسالة توضح موقع المنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
- 7- هناك خدمات يلزم التسجيل فيها لضرورة تفاعل ومشاركة المستفيد في البرامج التوعوية والتثقيفية وبرامج التأهيل والتدريب والتمكين المقدمة من الجمعية.

المادة (3) تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية

أ- يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
-------	---------





فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (300 ريال) ولا يقل عمره عن 45 سنة.
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (301 الى 500 ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (501 الى 800 ريال)
فئة د	وهي الأرملة التي تجاوز عمرها 50 عام وليس لديها من يعوله .
فئة هـ	

ويتم تقديم الخدمات لهذه الفئات حسب الأولوية في ترتيب للأشد حاجة للخدمة. كما يتم تغيير وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد، بناءً على الظروف الاقتصادية للأسرة من خلال المتابعة المستمرة لحالة الأسرة، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الأسرة يدوياً أو إلكترونياً.

ب- طريقة احتساب دخل الفرد في الأسرة:

$$\text{مصادر دخل الأسرة* - الالتزامات الشهرية**} \\ \hline \text{عدد أفراد الأسرة} = \text{صافي دخل الفرد}$$

* **مصادر دخل الأسرة:** هي جميع المبالغ المالية التي تدخل لجميع أفراد الأسرة بشكل دوري ولا يعد حساب المواطن منها .
** **الالتزامات الشهرية:** هي جميع الالتزامات المعتمدة كالإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة أن تكون باسم المستفيد (عائل الأسرة).

ج - متابعة بحث الأسر

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة عن وضع الأسر ومتابعة جميع جوانب احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والتعليمية فإنه يلزم على إدارة الرعاية والتأهيل زيارة كل أسرة بما لا يقل عن زيارة واحدة كل عام وبحث مكثي مرة واحدة كل عام التدوين الملاحظات وتطورات وضع الأسر والخدمات والبرامج والأنشطة المقدمة لهم وعلى ضوء نتائج البحث يتم حيال الأسرة ما يلي:

- إبقاء الأسرة في نفس فئة التصنيف السابق.
- تغيير وتعديل فئة تصنيف الأسرة بما يتناسب مع وضعها الجديد. مع ضرورة توضيح الأسر المتجاوزة الحد الأعلى لصافي دخل الفرد المصنفة ضمن فئة (د) حيث تعطى لهم أرقام ملفات وتقدم لهم كافة الخدمات الخاصة بالفئة ويكتفى بالبحث المكتبي لها ما لم تكن هناك حاجة ماسة للبحث الميداني وبتوجيه من المدير التنفيذي للجمعية.





الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

أولاً: الخدمات الأساسية

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) بما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وبناءً على ما يتوفر لديها من موارد مالية ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال المواد التالية :

المادة رقم (5): الكفالات وأنوعها

وهي مبالغ مالية تصرف حسب نوع الكفالة وإمكانات الجمعية تودع شهرياً من قبل الجمعية -في حالة توفرها- في حسابات المستفيد/ة المعتمدة لديها كل شهر ميلادي؛ لتأمين الاحتياجات الأساسية للأسرة أو تودع في حسابات الجهة المقدمة للخدمة وفق ضوابط معيار السلامة المالية للجمعية ، ويتم اعتمادها وفق خطة البرامج السنوية على أن يتم حسابها كالتالي :

م	نوع الكفالة	مبلغ الكفالة	تفاصيل الكفالة ومصارفها
1	كفالة يتيم نقدية	من 200 - 300 ريال شهرياً	وهي كفالة نقدية؛ لتأمين الاحتياجات الأساسية لليتيم.
2	كفالة أسرة	500 ريال لرب الأسرة + 100 ريال للفرد فوق 18 سنة + 50 ريال للفرد تحت 18 سنة	كفالة نقدية لمساعدة الأسر الفقيرة

المادة رقم (6): خدمة المواد الغذائية (غذاء)

يتم تحديد مبلغها الشهري حسب إمكانات الجمعية بموجب قرار إداري يصدر من إدارة الرعاية والتأهيل مبني على تكلفة المعيشة عند صدور القرار، وتقدم للمستفيدين حسب المتوفر من خلال بطاقة الكترونية يغذى حسابها من قبل الجمعية بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة والمتبرع .



ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة):

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) حسب إمكانيتها وتوفر الدعم ووفق أنظمة ولوائح الجمعية من خلال برامج التسويق وطلبات الدعم ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال المواد التالية:

المادة رقم (7) : مساعدة إيجار المنازل

شروط الاستحقاق

1. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
2. أن يكون المنزل مستأجراً من رب الأسرة أو عائلها.
3. ألا تعود ملكية المنزل لأحد أفراد الأسرة.
4. تقديم المساعدة كل ستة أشهر وفقاً للسنة العقديّة في عقد الإيجار، ويمكن صرف المساعدة لعام كامل بعد موافقة المدير التنفيذي للجمعية.
5. أن يكون التقديم على طلب المساعدة قبل حلول الإيجار بشهر على الأقل.
6. تقدم هذه الخدمة من خلال تحويل بنكي أو إصدار شيك باسم مالك العقار (المؤجر) أو الوسيط العقاري.
7. يكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي أيهما أقل.
8. ترفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة للإيجار مثل منصة إحسان وتبرع وجود الإسكان ونحوها.
9. يجب أن يكون عقد الإيجار صادر من نظام إيجار المعتمد لدى وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.

(أ) بيان الاستحقاق

يراعي تقديم خدمة مساعدة الإيجار فئة الأسرة وعدد أفرادها وفق جدول الاستحقاق التالي:

ملاحظات	مبلغ الإيجار حسب الفئة (الحد الأعلى للإيجار)				عدد الأفراد (المستفيدين)	م
	د	ج	ب	أ		
إذا كان الدعم مقدماً من جهة أخرى	600	800	1000	1200	4 أفراد فأقل	1
غير الجمعية فيتم إكمال المبلغ المتبقي لسداد الإيجار للأسرة.	800	1000	1200	1400	من 5 إلى 8 أفراد	2
	1000	1200	1400	1600	9 أفراد فأكثر	3

(ج) متطلبات تقديم الخدمة يلزم لصرف الإيجار إرفاق المستندات التالية:

- 1- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة الأسرة لخدمة سداد الإيجار.
 - 2- صورة طبق الأصل من عقد الإيجار واضحة وحديثة (للسنة العقديّة) وفي حالة تجاوز العقد سنة يتم إرفاق ورقة مطالبة من المكتب أو المالك.
 - 3- إذا كان العقد باسم شخص آخر ليس من أفراد الأسرة المستفيدة، فيلزم إحضار صورة بطاقة العائلة للأسرة مع ما يثبت رسمياً علاقة المستأجر بالأسرة
- (د) حالات أخرى:





م	الحالة	الإجراء
1	إذا كان الأيتام فاقدى الأبوين	يضاف مبلغ (1,500) ألف و خمسمائة وخمسمائة ريال سنوياً كمساهمة في سداد الإيجار على مبلغ المساعدة المعتمد في جدول الإيجارات حسب الفئة .
2	إذا كان المسكن مشتركاً مع آخرين	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
3	إذا كانت الام متزوجة وتسكن مع الأسرة في نفس المنزل.	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
4	إذا كان لدى الأسرة أبناء/ أو بنات موظفين براتب أكثر من 4000 ريال ويسكنون مع الأسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية بربع قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
5	إذا سكنت أسرتان من أب واحد في منزل واحد (مستحقتان للخدمة)	يتم احتساب مجموع المبلغ المقدر بجدول الاستحقاق لكل أسرة على حدة بما لا يتجاوز قيمة الإيجار الفعلي.
6	إذا سكنت أسرتان مختلفتان من أبوين مختلفين في منزل واحد (مستحقتان للخدمة)	تعامل معاملة أسرتين مفصولتين وكل أسرة على حدة، ويحتسب الإيجار لأسرتين منفصلتين وفق لائحة البحث، حيث يدفع الإيجار لكل أسرة حسب جدول الاستحقاق المعتمد بما لا يتجاوز قيمة الإيجار الفعلي..
7	في حال عدم توفير سكن للأبناء الملتحقين بالمعاهد أو الكليات أو الجامعات لمن يبعد مسافة 150 كم عن مقر سكنه من قبل الجهة التعليمية	تساهم الجمعية بتقديم خدمة الإيجار عن المستفيد وفق مطالبة مالية وبمبلغ لا يتجاوز (5,000) خمسة آلاف ريال في السنة وبتعميد من المدير التنفيذي للجمعية .

المادة رقم (8) :الترميم وإعادة البناء

هي عملية إصلاح الأجزاء المتهالكة من منازل الأسر المستفيدة، وإعادة بناءها بترميم أو إزالة العيوب التي تعيق الاستخدام للحفاظ عليها وإطالة عمر المنزل بما يحقق الاستقرار النفسي للمستفيد بالسكن الآمن المناسب.

(أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
- 2- أن يكون المنزل ملكاً لرب الأسرة أو عائلها.
- 3- وجود تقرير من الجمعية باستحقاق المنزل للترميم.
- 4- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال عشر سنوات.
- 5- ألا تكون الأسرة بدأت الترميم قبل اعتماده من قبل الجمعية واستكمال متطلبات الخدمة.
- 6- ألا يُجمع بين الشراء والترميم.
- 7- تتعهد الأسرة بعدم بيع المنزل إلا بعد موافقة الجمعية.
- 8- يتم صرف مبالغ ترميم المنازل للفئات بحد أعلى على النحو التالي:





ملاحظات	الحد الأعلى لمبلغ الترميم وإعادة البناء	الفئة
الحد الأعلى للترميم مبلغ (80,000) ألف ريال، وفي حال تجاوزه يجب أن يكون لدى الأسرة القدرة المالية لدفع الزيادة كدفعة أولى؛ ويُعد شرطاً أساسياً للموافقة على الترميم.	80,000 ريال	فئة أ
	60,000 ريال	فئة ب
	40,000 ريال	فئة ج
	30,000 ريال	فئة د

ب) طلبات تقديم الخدمة

يلزم لترميم / إعادة البناء إرفاق المستندات التالية:

- 1- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للترميم وإعادة البناء.
- 2- تقرير فني من قسم المشاريع أو من مكتب هندسي يوضح فيه كافة التفاصيل الفنية والهندسية.
- 3- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.
- 4- مستند نظامي يثبت ملكية الأسرة للمنزل مع صورة من رخصة البناء.

ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- 1- استكمال المستندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
- 2- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
1	المدير المالي	رئيساً	وللجنة الحق في
2	المدير التنفيذي	عضوا	الاستعانة بذوي الخبرة
3	مدير إدارة الرعاية والتأهيل	عضوا	والاختصاص.

- 3- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق السياسة المالية.
- 4- إذا تطلب الترميم إخلاء المسكن من ساكنه، يتم تأمين سكن بديل أثناء الترميم بحيث لا يتجاوز قيمة الإيجار الشهري (1500) ريال حسب المدة المحددة الموضحة في التقرير الفني.
- 5- استلام المنزل من رب الأسرة بمحضر استلام.
- 6- مباشرة أعمال الترميم وإعادة البناء.
- 7- تسليم المنزل لرب الأسرة بعد إكمال أعمال الترميم وإعادة البناء بمحضر استلام.

المادة رقم (9): استكمال البناء والتشطيب

هي عملية استكمال أعمال البناء والتشطيب للأجزاء المتبقية من منازل الأسر المستفيدة المتوقفة والتي عجزت الأسرة عن استكمال بناءها وتشطيبها؛ لتحقيق الاستقرار النفسي للمستفيد بالسكن الآمن المناسب.

أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).





- 2- أن يكون المنزل المتوقف ملكاً لرب الأسرة أو عائلها.
- 3- وجود تقرير من الجمعية باستحقاق المنزل لاستكمال البناء والتشطيب
- 4- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال عشر سنوات.
- 5- لا يجمع بين خدمة الشراء وخدمة استكمال البناء والتشطيب.
- 6- تتعهد الأسرة بعدم بيع المنزل إلا بعد موافقة الجمعية.
- 7- يتم صرف مبالغ استكمال البناء والتشطيب للفئات بحد أعلى لا يزيد على (120000) مئة وعشرون ألف ريال حسب عدد المستفيدين وهي على النحو التالي:

عدد الافراد	الحد الأعلى لمبلغ استكمال البناء والتشطيب	ملاحظات
من فرد الي 3 أفراد	80 ألف ريال	وفي حال كانت تكلفة استكمال البناء والتشطيب أكثر من مساهمات الجمعية يجب التأكد من قدرة الأسرة على توفير المبلغ المطلوب قبل إقرار إعادة البناء على أن تكون الدفعات الأولى تصرف من قبل الأسرة .
من 4 افراد الي 8 افراد	100 ألف ريال	
من 9 افراد فأكثر	120000 ألف ريال	

ب) طلبات تقديم الخدمة

يلزم لاستكمال البناء وتشطيب المنزل ارفاق المستندات التالية:

- 1- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل لاستكمال البناء والتشطيب.
- 2- تقرير في من قسم المشاريع.
- 3- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.
- 4- مستند نظامي يثبت ملكية الأسرة للمنزل مع صورة من رخصة البناء .





ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- 1- استكمال المسندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
- 2- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
1	المدير المالي	رئيساً	وللجنة الحق في الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص.
2	المدير التنفيذي	عضواً	
3	مدير إدارة الرعاية والتأهيل	عضواً	

- 3- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق السياسة المالية.
- 4- استلام المنزل من ولي أمر الأسرة بمحضر استلام.
- 5- مباشرة أعمال استكمال البناء والتشطيب.
- 6- تسليم المنزل لولي أمر لأسرة بعد إكمال أعمال استكمال البناء والتشطيب بمحضر استلام.

المادة رقم (10): صيانة المنازل / عزل الاسقف

أ) شروط الاستحقاق:

يحق للأسرة ان تستفيد من خدمة صيانة المنازل (جزئياً) بما في ذلك عزل الاسقف في حال توفرت الشروط التالية:

- 1- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للصيانة أو عزل السقف.
- 2- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج).
- 3- أن تستفيد الأسرة من هذه الخدمة مرة واحدة خلال ثلاث سنوات.
- 4- أن يكون المطلوب من المواد الضرورية للسباكة وخزانات المياه وخزانات الصرف الصحي (البيارات) والتوصيلات الكهربائية والبلاط في الحالات القصوى.
- 5- ألا يتجاوز المبلغ المطلوب لصيانة (السباكة والتوصيلات الكهربائية) عن (5000) ريال ولخزانات المياه أو خزانات الصرف الصحي (البيارات) عن (6000) ريال وللبلاط عن (4000) ريال ولعزل الاسقف عن (10,000) عشر آلاف ريال.

ب) طلبات تقديم الخدمة

- 1- رفع طلب الخدمة لقسم خدمات المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
- 2- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجات الصيانة للمنزل / عزل سقفه.
- 3- تقرير في من قسم المشاريع يوضح تكلفة الصيانة المتوقعة.
- 4- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

- 1- استكمال المسندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.
- 2- يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:





م	المسمى	الصفة	ملاحظات
1	المدير المالي	رئيساً	وللجنة الحق في الاستعانة
2	المدير العام / التنفيذي	عضوا	بذوي الخبرة والاختصاص.
3	مدير الرعاية والتأهيل	عضوا	

3- الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق السياسة المالية.

4- استلام المنزل من ولي أمر الأسرة بمحضر استلام.

5- مباشرة أعمال الصيانة والعزل.

5- تسليم المنزل لولي أمر الأسرة بعد إكمال أعمال الصيانة والعزل بمحضر استلام.

المادة رقم (11) : المساهمة في تأثيث منزل

ويقصد به مساعدة الأسرة في توفير أثاث للمنزل الذي تسكنه وفق حاجتها.

(أ) شروط الاستحقاق:

يقق للأسرة ان تستفيد من خدمة المساهمة في التأثيث إذا ما توفرت الشروط التالية:

1- أن تكون الأسرة من ضمن فئة (أ، ب، ج).

2- أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو غير صالح للاستعمال حسب رأي الباحث الاجتماعي.

3- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقاً خلال 5 سنوات، ويستثنى من ذلك حالات السرقة والحريق

أو الكوارث الطبيعية شريطة إحضار ما يثبت ذلك.

4- تستحق الأسرة تأمين الأثاث الذي يثبت احتياجها له من الأصناف الأساسية التالية (موكيت، دولاب مطبخ، دولاب ملابس، كنب

وستائر أو جلسة عربي، غرف نوم) بمبلغ لا يتجاوز (10,000) عشرة آلاف ريال بالنسبة لفئتي (أ، ب) و(6000) وستة الاف ريال لفئتي

(ج، د)، وفي حالة الحريق يكون الحد الأعلى للمساعدة (8000) ثمانية. آلاف شريطة إثبات الحال من الجهات الرسمية ذات العلاقة

(الدفاع المدني، الشرطة) وتكون الأصناف وفق الجدول التالي:

م	نوع الأثاث	الوحدة	الكمية	التكلفة التقديرية	م	نوع الأثاث	الوحدة	الكمية	التكلفة التقديرية
1	موكيت	م 2	100م	19000 ريال	2	كنب	م	12م	2100 ريال
3	دولاب مطبخ	م	5م	2250 ريال	4	جلسة عربية	م	16م	1100 ريال
5	سرير نوم	الحبة	4	1500 ريال	6	دولاب ملابس	حبة	2	1500 ريال

(ب) طلبات تقديم الخدمة

1- رفع طلب الخدمة لقسم خدمة المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.

2- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجاتها من الأثاث وفق لائحة خدمات المستفيدين.

3- تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.

4- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة (سرقة أو حريق).

5- في حال تجاوز تكلفة الصنف (1,000) ألف ريال فيلزم إرفاق تسعيرتين للأثاث المطلوب والرفع لإدارة خدمات المستفيدين للموافقة.





المادة رقم (12): الأجهزة الكهربائية

(أ) شروط الاستحقاق:

تقدم الجمعية مساعدات الأجهزة الكهربائية للمحتاجين لها من المستفيدين وفق الشروط التالية:

- 1- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج، د).
- 2- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات، ويستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحصار ما يثبت ذلك.
- 3- عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده.
- 4- الأجهزة الكهربائية (مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + برادة مياه + مكسنة كهربائية + ميكروويف) وتقدم وفق الجدول أدناه الذي يوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها، وهي كالتالي :

الأجهزة/ الافراد	مكيف	ثلاجة	غساله	فرن	برادة مياه	ميكرويف	مكسنة كهربائية
3 و اقل	2 مكيف	ثلاجة مقاس (16) قدم	غسالة (10) كيلو	فرن مقاس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات
من 4- 8	3 مكيفات	ثلاجة مقاس (18) قدم	غسالة (12) كيلو	فرن مقاس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات
9 وأكثر	4 مكيفات	ثلاجة مقاس (24) قدم	غسالة كبيرة (15) كيلو	فرن مقاس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. استكمال نموذج طلب صرف أجهزة كهربائية.
2. موافقة إدارة الرعاية على صرف الأجهزة.
3. إرسال الطلب والنموذج للإدارة المالية لاعتمادها.
4. تعميم الطلب للمؤسسة المتعاقد معها في توريد وتركيب الأجهزة الكهربائية المطلوبة.
5. المتابعة من قبل الباحث مع المؤسسة المتعاقد معها ومع الأسرة المستفيدة حتى يتم التأكد من وصول الخدمة.





المادة رقم (13): صيانة الأجهزة الكهربائية

(أ) شروط الاستحقاق:

تقوم الجمعية بصيانة الأجهزة الكهربائية حسب إمكانياتها المتاحة وفق الشروط التالية:

1. أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب).
 2. ألا تكون الأسر قد استفادت من هذه الخدمة أكثر من مرة واحد خلال العام للجهاز الواحد.
 3. أن يكون الجهاز المطلوب صيانتته من الأجهزة التالية (مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + برادة مياه) والتي لا يشملها ضمان.
 4. ألا يكون سبب العطل هو سوء استخدام من الأسرة.
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:
1. تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.
 2. إرفاق تقرير فريق البحث.
 3. موافقة إدارة الجمعية على الإصلاح بما لا يتجاوز المبلغ المطلوب (200) مائتي ريال لكل جهاز على ألا يزيد عن (500) خمسمائة ريال لجميع الأجهزة خلال سنة.

المادة رقم (14): المساعدة في سداد فواتير الكهرباء

ويقصد به مساعدة الأسرة في سداد فاتورة الكهرباء أو جزء منها.

(أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د) فقط .
 - 2- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير المقر في سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
 - 3- عدم إمكانية الاستفادة من الضمان الاجتماعي أو أي جهة أخرى.
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

- 1- تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي.
- 2- إرفاق صورة الفاتورة (حديثة).
- 3- موافقة وحدة البحث، واعتماد المدير العام / التنفيذي على تسديد الفاتورة بحسب الجدول التوضيحي.

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الأعلى للدعم في السنة الميلادية	2,000	1,500	1,000	500

- 4- إكمال قيمة الفاتورة عن طريق الأسرة ودفعة للجمعية بموجب سند قبض قبل السداد في حال كان المبلغ أكبر من الحد الأعلى للدعم في السنة الميلادية ويرفق نسخة من سند القبض مع طلب السداد ضمن مستندات الصرف.
- 5- يتم دفع المبلغ عن طريق سداد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك / او عند طرق آلية العهد المالية
- 6- في حالة فصل التيار الكهربائي عن الأسرة :





أ- يمكن استثناء الأسرة في حالة انقطاع التيار الكهربائي (حسب مرئيات الباحث الاجتماعي) وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ عن (2500 ريال) فقط للأسرة الواحدة في العام الميلادي الواحد.

ب- يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعه واحدة في العام الميلادي الواحد.

المادة رقم (15): سداد رسوم ادخال التيار الكهربائي أو أي خدمة ضرورية تحتاجها أسر المستفيدين

ويقصد بها مساعدة الأسر في تسديد رسوم ادخال التيار الكهربائي أو أي رسوم خدمة ضرورية تحتاجها أسر المستفيدين وتعجز عنها كرسوم التعقيب وإنهاء إجراءات المعاملات الخاصة.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
2. عدم وجود سيارة خاصة لدى المستفيد.
3. بُعد المدرسة أو المستشفى أو البرامج عن المنزل والحاجة للمواصلات.
4. عدم توفر وسيلة نقل حكومية للجهة التعليمية.
5. ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية بحد أعلى عن (200) ريال للفرد شهرياً للملتحق بالمدارس الحكومية والتدريبية، ويمكن تقديم الخدمة للفصل الدراسي كاملاً دفعة واحدة.
6. في حال الحاجة لمواصلات حسب مواعيد المستشفيات داخل المحافظة يتم منح المستفيد مبلغ وقدره (50) خمسون ريالاً في كل مرة ويلزم إرفاق صورة بطاقة موعد المستشفى قبل الموعد بمدة لا تقل عن أسبوع.
7. في حال الحاجة لمواصلات حسب مواعيد المستشفيات خارج المحافظة يتم منح المستفيد مبلغ وقدره (500) خمسمائة ريال في كل مرة ويلزم إرفاق صورة بطاقة موعد المستشفى بمدة لا تقل عن أسبوعين.
8. في حال الحاجة لمواصلات لحضور برنامج تأهيل أو تدريب يتم منح المستفيد مبلغ وقدره (50) خمسون ريالاً في كل مرة على ألا تزيد قيمة المبلغ المدفوع بحد أعلى عن (400) ريال للفرد في الدورة الواحدة، ويحق للمستفيد دورتين في السنة الميلادية ويلزم استكمال النموذج الخاص بالبرامج.
9. المواصلات الجماعية للبرامج والأنشطة تخضع للائحة المشتريات والدليل الإجرائي المعتمد.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. تقرير من وحدة البحث الاجتماعي موضحاً به حاجة الأسرة لذلك، وفي خدمة (المواصلات الدراسية) يطلب تعريف أو مشهد من المدرسة التي تدرس بها الطالبة موضحاً به عدم توفر وسيلة نقل مدرسي، ويعفى الطلاب الدراسين الذكور بالمدارس الحكومية والجامعات الأهلية من هذا الشرط.
2. التعاقد مع شركة أو مؤسسة مخصصة للنقل.

المادة رقم (16): سداد الديون والالتزامات المالية

ويقصد بهذه الخدمة بمساعدة الأسر التي أوقعتهم ظروفهم في قبضة الديون ولم يتمكنوا من سدادها، حيث يتم مساعدتهم وفق الميزانية المتاحة في الجمعية وبعد استكمال شروط الاستحقاق.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).





2. ألا يتجاوز المبلغ (6000) ستة الاف ريال، وفي حال تجاوز الدين المبلغ المحدد وهو (6000) ستة الاف ريال تسدد الأسرة الفرق بشرط أن تقوم بالسداد أولاً وتحضر ما يثبت ذلك.
3. أن يكون الدين لبنوك محلية أو شركات تقسيط مرخصة ومعروفة وتخضع لضوابط وعقود رسمية.
4. أن تكون العقود والأوراق المثبتة صور تمت مطابقتها مع الأصول لدى الفرع.
5. أن تكون تواريخ المطالبات المالية بالسداد حديثة.
6. أن تكون المدة الزمنية لسداد هذه الديون قد انتهت، وفق أنظمة ولوائح الجهات المانحة.
7. أن يكون الهدف من الدين سد حاجة الأسرة الأساسية وألا تكون ديون استثمارية أو كماليه.
8. عدم سداد الدين في حال كان الدائن والمدين من نفس العائلة.
9. عدم السداد عن العاطلين عن العمل برغبتهم.
10. تقدم هذه الخدمة مرة واحدة فقط.
11. عدم سداد قرض بنك التنمية إلا في حال بدأ الاقتطاع من الكفيل وبعد دراسة لظروف الأسرة وأسباب تأخرها عن السداد.
12. عدم وجود كفيل للأسرة في الدين.
13. صدور حكم قضائي.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تقرير من وحدة البحث الاجتماعي وفق النموذج الخاص
2. إرفاق الأوراق الرسمية التي تمت مطابقتها مع الأصول والتي تثبت الدين.
3. رفع الأوراق لإدارة خدمات المستفيدين لدراسة الطلب.
4. إحضار ما يثبت قيام الأسرة بالسداد إذا تجاوز الدين مبلغ المساهمة المحدد وهو (6000) ستة الاف ريال.

المادة رقم (17): دعم إعانات الزواج

ويقصد بهذه الخدمة دعم ومساعدة أبناء الأسر المستفيدة (الذكور) بإعانات للزواج كقوائم الشراء والتخفيضات والدعومات العينية والمالية وإقامة الدورات التأهيلية وفق إمكانيات الجمعية المتاحة بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص:
أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن يكون الأب من أبناء الأسر المستفيدة (أ، ب، ج، د).
- 2- أن يكون الطلب خلل السنة الأولى من كتابة عقد النكاح.
- 3- ألا يكون استفاد من هذه الخدمة مسبقاً.
- 4- الحصول على دورة تأهيلية قبل الزواج والتي تقيمها الجمعية أو الجهات المتخصصة في مساعدات الزواج والتأهيل والإرشاد الأسري
- 5- ألا يتجاوز عمر الابن عند تقديم الطلب عن 26 عاماً أو باستثناء من المدير التنفيذي.

ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

- 1-تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي.
- 2-صورة حديثة لعقد النكاح.
- 3-إحضار تعريف بالراتب في حالة أن الابن موظف.





- 4- صورة إثبات الشخصية.
- 5- صورة من شهادة حضور الدورة التأهيلية
- 6- يرفع الطلب إلى اللجنة الاجتماعية لدراسته
- 7- . يرفع الطلب الى المدير العام للاعتماد
- 8- تكون المساعدة المالية بمبلغ (10.000) عشرة الاف ريال في حالة توفر الدعم

المادة رقم (18): الرعاية الصحية والاستشارات (الاجتماعية / النفسية / التربوية)

ويقصد بهذه الخدمة مساعدة الأسر المستفيدة في حال احتياجها لخدمة الرعاية الصحية كإجراء عمليات العيون وعمليات اليوم الواحد أو تقديم الاستشارات (الاجتماعية / النفسية / التربوية) وفق الآتي:

(أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
- 2- تعذر العلاج في مركز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية.
- 3- ألا تكون من الحالات التجميلية غير الضرورية.
- 4- ألا يكون العلاج لدى الجهات الحكومية والأهلية المعتمدة لدى الجمعية بموجب اتفاقيات تعاون أو مجانية.
- 5- يتعذر على الجمعية دفع (إعادة) أي مبالغ قامت بدفعها الأسرة إلى جهة طبية وذلك بأثر رجعي.
- 6- يمكن تحويل حالات (الإدمان) وكذلك الحالات النفسية إلى عيادات للصحة النفسية.
- 7- أن يكون التحويل عن طريق الجمعية من بداية الحالة.
- 8- في حال احتياج الحالة لعلاج بسبب مشاكل اجتماعية أو نفسية أو تربوية يمكن تحويلها للجهات الإرشادية والاستشارات الأسرية الحكومية والأهلية لتقديم الإرشاد الأسري أو النفسي مالم تكن هناك ضرورة تستثنى بتقرير من وحدة البحث واعتماد من قبل المدير العام / التنفيذي للجمعية.
- 9- في حال احتياج الحالة لعملية عيون أو أي عملية جراحية ضرورية أخرى يتم تقديم المساعدة بنسبة لا تتجاوز 50% من التكلفة على ألا يتجاوز مبلغ الدعم 5000 ريال كحد أعلى إلا باستثناء من وحدة البحث واعتماد من قبل المدير العام / التنفيذي للجمعية، ويتم الدعم وفق الحاجة الطبية المثبتة بتقرير معتمد يوضح التكلفة الإجمالية للعلاج.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تقرير طلب خدمة من وحدة البحث الاجتماعي.
2. تقرير طبي من الجهة المعالجة عن الحالة وبيان تكلفة العلاج وخطة العلاج ومدته قبل البدء في العلاج.

المادة رقم (19): تأمين الأدوية والأجهزة الطبية واحتياجات المعاقين

ويقصد بهذه الخدمة تقديم المساعدة للأسر المستفيدة غير القادرة على توفير الأدوية والمستلزمات والأجهزة الطبية وفق الآتي:

(أ) شروط الاستحقاق:

1. عدم إمكانية التوفير عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) أو وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (للأجهزة الطبية).
2. وجود تقرير طبي.
3. موافقة إدارة خدمات المستفيدين على الطلب.
4. يتم تقديم المساعدة وفق الحاجة الطبية المثبتة بتقرير معتمد يوضح التكلفة الإجمالية للأجهزة أو الأدوية الطبية وذلك حسب الإمكانيات المتاحة في الجمعية.





(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. تقرير فريق البحث الاجتماعي.
2. إرفاق وصفة العلاج (للأدوية) والتقرير الطبي (للأجهزة).

المادة رقم (20): التحويل للمدارس أو المعاهد والمراكز الأهلية

وتقدم هذه الخدمة للأسر التي لدى أحد مستفيديها إعاقة عقلية أو حركية أو مرض يمنعه من الدراسة في المدارس الحكومية وتكون الخدمة وفق الآتي:

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د)
2. أن يكون المستفيد لديه إعاقة عقلية أو حركية أو مرض يمنعه من الدراسة في المدارس الحكومية.
3. إحضار تقرير طبي من مستشفى حكومي يثبت حالة الإعاقة وعدم استطاعتها مواصلة تعليمها في المدارس الحكومية.
4. ألا تزيد مساعدة الجمعية عن (4000) أربعة آلاف ريال لكل فصل دراسي واحد.
5. في حالات الإعاقات العقلية والتوحد يتم الاستفادة من إعفاء الأسرة من الرسوم الدراسية في المراكز التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
6. أن يتم الحصول على موافقة إدارة الرعاية والتأهيل قبل الالتحاق بالدراسة.
7. في حال تقدم الأسرة بطلب المساعدة لانتقال المستفيد لمرحلة دراسية أخرى لابد من إحضار ما يثبت مستوى الطالب ونجاحه في جميع المواد الدراسية.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. تقرير وحدة البحث الاجتماعي موضحاً به أسباب الطلب ومرئيات رئيس قسم البحث الاجتماعي وإدارة الفرع.
2. تقرير طبي من مستشفى حكومي.
3. تعريف من المدرسة بأنه منتظم (صباحي).
4. إرفاق نتيجة آخر عام دراسي يوضح مستوى المستفيد إذا كان السداد عن طريق الجمعية.
5. إثبات من المدرسة يفيد بتقديم الخدمة المناسبة للمستفيد

المادة رقم (21): الحقيبة المدرسية والمستلزمات الدراسية والأجهزة التعليمية

هو دعم مادي إضافي لتأمين الحقيبة المدرسية والتي تشمل الأدوات المدرسية والقرطاسية اللازمة لجميع طلاب وطالبات المراحل الدراسية (تمهيدي، ابتدائي، متوسط) وكذلك توفير بعض المتطلبات والأجهزة التعليمية لطلاب المراحل الثانوية العامة والجامعية في حال توفر الإمكانيات.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
2. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.
3. أن يكون الدعم بالجهاز التعليمي وفق التخصص الدراسي عند الحاجة الضرورية ولمرة واحدة فقط ويشترط له التفوق الدراسي. وفيما يخص المستلزمات الدراسية الأخرى ستكون مرة في كل فصل دراسي.





4. يتم تحديد قيمة الحقيبة المدرسية والجهاز التعليمي بقرار من المدير التنفيذي بناء على توصية من خدمات المستفيدين، على ألا تتجاوز مساهمة الجمعية مبلغ (1500) ألف وخمسمائة ريال للجهاز الواحد و120 ريال للحقيبة المدرسية.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

شهادة الدراسة والتعريف في حالة الانتقال من مرحلة لمرحلة جديدة.

المادة رقم (22): رسوم اختبار القياس

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية أن تتحمل الجمعية التكلفة الرسمية الصادرة من المركز الوطني للقياس لاختبارات القياس (القدرات والتحصيلي واللغة الإنجليزية).

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).

2. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.

3. يجب التسجيل من قبل المستفيد في موقع المركز الوطني للقياس واستكمال كافة البيانات للحصول على رقم اشتراك.

4. ألا تقدم الخدمة للمستفيد من جهة خيرية أخرى.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تعريف بالدراسة.

2. صورة تسجيل الابن/هـ في موقع قياس .

المادة رقم (23): دروس التقوية

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية أن تساهم الجمعية في تكاليف دروس التقوية لبعض المواد الدراسية لجميع المراحل الدراسية.

(تمهيدي، ابتدائي، متوسط، ثانوي) وذلك حسب إمكانياتها المتاحة.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).

2. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.

3. أن تكون التقوية في المواد العلمية فقط أو اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية.

4. ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (1000) ألف ريال للطالب الواحد في الفصل الدراسي.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تقرير فريق البحث الاجتماعي.

2. إحصار ما يثبت تدني مستوى المستفيد دراسياً من المدرسة.

3. إحصار مطالبة من الجهة التعليمية.

المادة رقم (24): التفوق العلمي ومحو الأمية

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية المتفوقين في نهاية العام الدراسي مكافأة مالية لجميع المراحل (ابتدائي متوسط ثانوي جامعي). وذلك في

حفل سنوي لتكريم الطلاب والطالبات المتفوقين تقيمه الجمعية حسب ما يتوفر لديها من إمكانيات.

(أ) شروط الاستحقاق:





1. حصول الطالب / الطالبة في المرحلة الابتدائية على شهادة تفوق.
 2. حصول الطالب / الطالبة في بقية المراحل التعليمية على تقدير ممتاز.
 3. صرف مكافأة مالية لكل طالب/ طالبة اجتياز المرحلة الدراسية (محو الأمية)
 4. يتم تحديد مقدار المكافأة بقرار من المدير التنفيذي للجمعية بناء على توصية من خدمات المستفيدين.
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :
1. شهادة تفوق للمرحلة الابتدائية في جميع المواد.
 2. شهادة النجاح بتقدير ممتاز للمرحلة المتوسطة والثانوية والجامعية (شهادة نجاح لمحو الأمية).
 3. أن يكون التفوق لعام دراسي ماضي.

المادة رقم (25) : البرامج التربوية والاجتماعية

تتضمن برامج العمرة وتحفيظ القرآن الكريم والسنة النبوية وبرامج تطوير الذات وبرامج الزيارات.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
 2. ألا يزيد مبلغ الاستفادة عن (200) ريال للمستفيد الواحد لكل برنامج و ألا يزيد مجموعها عن (800) ريال في السنة لكافة البرامج.
 3. وجود محرم شرعي للمستفيدات الراغبات في العمرة.
 4. ألا يزيد عدد المستفيدين من الأسرة الواحدة لبرامج العمرة عن (4) أفراد
 5. ألا يكون سبق للمستفيد الاستفادة من خدمات الجمعية في برنامج (تيسير أداء مناسك العمرة).
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :
1. اجتياز لجنة المقابلة والاختبار للبرامج التي تتطلب ذلك.
 2. تعبئة النموذج الخاص ببرامج العمرة وفق النموذج الخاص بالعمرة
 3. رفع طلب خدمة من الأسرة حسب الحاجة للبرنامج.

المادة رقم (26) : البرامج الثقافية والترفيهية

وتتضمن الملتقيات الأسرية والرحلات السياحية والبرامج الترفيهية والرياضية والمسابقات العامة.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
 2. ألا يزيد عمر المشارك عن (26) عام أو باستثناء من المدير التنفيذي.
 3. ألا يزيد مبلغ الاستفادة عن (200) ريال للمستفيد الواحد لكل برنامج، وبما لا يزيد مجموعها عن (800) ريال في السنة لكافة البرامج.
- (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :
1. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج..
 2. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
 3. اجتياز المقابلة.





المادة رقم (27): البرامج العلمية وبرامج الموهبة والإبداع

وتتضمن البرامج العلمية والمسابقات الفكرية المتعلقة بالموهبة والإبداع لأبناء الجمعية من الجنسين.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
2. ألا يقل عمر المشارك عن (6) سنوات ولا يزيد عن (26) سنة.
3. اجتياز المقابلة واختبار القياس.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج.
2. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
3. اجتياز المقابلة

المادة رقم (28): التدريب

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على دورات تدريبية بهدف تطوير قدراتهم وصقل مواهبهم وإعدادهم لما خطط لهم من قبل الجمعية سواء لمواصلة تعليمهم أو لتوظيفهم أو لتمكينهم من المجال التجاري.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. الحصول على المؤهل المطلوب لقبوله في البرنامج التدريبي.
2. موافقة الجمعية على إحقاقه بالبرنامج التدريبي.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. استكمال نموذج ميثاق التدريب.
2. صورة من الهوية الوطنية.
3. صورة من آخر مؤهل دراسي.
4. قرار الموافقة على إحقاقه بالبرنامج التدريبي من قبل إدارة البرامج بالجمعية.

المادة رقم (29): دعم المشاريع

وتهدف هذه الخدمة لتحويل القادرين من مستفيدي الجمعية إلى الاكتفاء الذاتي من خلال تمكينهم من العمل التجاري عبر مشاريع تجارية صغيرة أو متناهية الصغر، وتطويرها وتقديم يد العون والمشورة لهم وتقديم قروض حسنة يتم استردادها بأقساط ميسرة.

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
2. ألا يتجاوز عمر المستفيد (26) سنة والمستفيدات (35) عام أو باستثناء من مدير المدير التنفيذي.
3. ألا يتجاوز عمر الاب أو الام عن (55) عام.
4. أن يكون المشروع في المدينة التي يسكن فيها المتقدم/ة.





5. يتم التمويل للمشروع على النحو التالي:

- توفير مبلغ 50 % من تكلفة المشروع من الجمعية كقرض حسن مسترد.
- تسويق 40 % عن طريق الجمعية لدى الشركات والمؤسسات كقرض حسن مسترد.
- تسويق 10 % عن طريق الداعمين والمتبرعين كمنحة غير مستردة.

6. تفرغ المتقدم/ة للمشروع تفرغ تام ويلتزم بممارسة العمل بنفسه.

7. توفر دراسة جدوى اقتصادية للمشروع.

8. وجود كفيل غارم موظف حكومي أو قطاع خاص.

9. توقيع المتقدم/ة على الالتزام بتنفيذ الشروط المالية والإدارية لتنفيذ المشروع.

10. اجتياز المقابلة الشخصية التي تؤكد على قدرة المتقدم/ة القيام بمهام وأعباء المشروع من الناحية الجسدية والمهنية.

11. موافقة المتقدم/ة وتوقيعه على الاتفاقية وذلك بإيقافه من خدمات الجمعية بعد مضي سنة كاملة من استلام التمويل المطلوب وبعد

التأكد من نجاح المشروع وقيامه بشكل سليم حسب ما خطط

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

المرحلة الأولى الرفع للجمعية ب :

1. صورة من الهوية الوطنية.

2. صورة من آخر مؤهل دراسي.

3. تعريف بالراتب الوظيفي إذا كان المستفيد موظفاً، أو برنت من الأحوال المدنية إذا لم يكن موظف.

المرحلة الثانية:

1. اجتياز المتقدم/ة البرنامج التأهيلي المخصص للمشروع المقر من قبل الجمعية.

2. المقابلة الشخصية.

3. دراسة الجدوى أو تحديد التكاليف.

4. استكمال الفحص الائتماني.

5. استكمال نموذج كفالة غرم.

6. اتفاقية بين الجمعية وبين المستفيد طالب التمويل.

7. توقيع المستفيد على نموذج الإقرار على صحة البيانات.

(ج) آلية التنفيذ :

يتم التمويل على شكل دفعات يتم تحديدها بعد المقابلة والزيارة الأولية، وما تم تحديده في العقد.

1. زيارات دورية من قبل إدارة التمكين في مقر المشروع والرفع بتقرير بعد كل زيارة.

2. يبدأ سداد القسط الأول من التمويل بعد مضي سنة ميلادية من تاريخ استلام التمويل حسب الجدول التالي:

م	السبب	الاجراء
1	التأخر عن السداد لمدة شهر	الاتصال بالطرف الثاني والكفيل الغارم (انذار أول)
2	التأخر عن السداد لمدة شهرين	الاتصال بالطرف الثاني والكفيل الغارم (انذار ثاني)





3	عند عدم السداد بعد الاتصال الثاني لمدة شهر	الرفع بكامل المستحقات للجهة المختصة لسحب المبالغ من الكفيل الغارم
---	--	---

3. يتم توريد المبالغ في الحساب الخاص بالجمعية أو أي جهة تحددها الجمعية.
4. يتم إعطاء الأولوية للسداد للجهة الخارجية.
5. السداد نهاية كل شهر ميلادي.
6. في حال تجاوز عدد الأقساط المستحق سدادها قسطين، يتم إشعار المستفيد بضرورة السداد ويتم إخطار الكفيل رسمياً .
7. في حال عد التجاوب يتم بعد ذلك اتخاذ الإجراءات القانونية.

ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية)

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة وهذه الخدمات هي:
المادة رقم (30): (الزكاة - هدية العيد - مستلزمات كسوة الشتاء - الأضاحي - السلّة الرمضانية)

شروط الاستحقاق :

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب) .
2. أن تكون الأولوية في الاستحقاق للأسر الأكثر احتياجاً حسب الفئات.
3. ألا يزيد عمر المستفيد عن (18) سنة للاستفادة من هدية العيد.
4. ألا يزيد مبلغ الكسوة عن (120) مائة ريال لكل فرد مستفيد من الفئات المحددة بالاستحقاق.
- 5- يمكن استثناء شرط الفئة بناء على تقرير دراسة الحالة من قبل فريق البحث الاجتماعي واعتماد المدير التنفيذي للجمعية .

المادة رقم (31): الحج

برامج الحج للمستفيدين من خدمات الجمعية التي تقدمها الجمعية حسب توفر موارد دعم للبرنامج وهي مخصصة للمستفيدين بالفئات المذكورة بشروط الاستحقاق التالية:

(أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
2. ألا يكون قد سبق لهم أداء فريضة الحج.
3. ألا يقل عمر طالب الخدمة عن (18) سنة.
4. يستثنى من ذلك إذا كان لا يوجد لدى الأسرة محرم شرعي يرافقهم لإداء فريضة الحج، ويكون الاستثناء لكل حالة على حدة وفق تقارير إدارة خدمات المستفيدين.
5. ألا يتجاوز عدد الأفراد الذين تقدم لهم الخدمة عن أربعة أفراد من الأسرة الواحدة.
6. وجود محرم شرعي للمستفيدات الراغبات في أداء فريضة الحج.

(ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :





1. استكمال لنموذج الخاص بالترشيح للحج مع ضرورة التوقيع على الإقرار الخاص بحسم تكلفة الحج من حساب المستفيد لدى الجمعية في حال تغييب ولم يتقدم بمبرر مقنع.
2. صورة الإثبات الرسمي للمرشحين للحج أو بطاقات الأحوال أو أي إثبات رسمي آخر.
3. استكمال الجرعات الوقائية وتحميل تطبيق توكلنا
4. شهادة تطعيم للأمراض المطلوبة للجهات الرسمية ذات العلاقة.
5. ترفع الأوراق كاملة لإدارة خدمات المستفيدين.
6. استكمال النموذج الخاص بالحج وطلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي.

رابعاً: الخدمات الطارئة

وهي الخدمات التي تطرأ بين الحين والآخر وتحتاج إلى دراسة لكل حالة مستقلة من قبل إدارة خدمات المستفيدين للنظر فيها واتخاذ التوصيات اللازمة ومن هذه الخدمات:

المادة رقم (32) الكوارث الطبيعية

تعد الكوارث الطبيعية من الأمور التي لا يستطيع الإنسان التنبؤ بها أو مواعيد حدوثها أو السيطرة عليها؛ لحدوثها بشكل مفاجئ وما ينتج عنها من تلفيات وأضرار مادية وبشكل سريع مثل: الرياح الشديدة والسيول والصواعق وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يمكن أن تحدث. الإجراءات المطلوبة في مثل هذه الحالة:

1. تشكل لجنة عاجلة جداً من قبل الجمعية برئاسة مدير إدارة الرعاية وعضوية فريق البحث التابعة له الأسرة ، للوقوف على المكان المتضرر وحصر الأضرار وإعداد محضر بذلك،
2. إعداد التقرير اللازم من فريق البحث التابعة له الأسرة بشكل عاجل من حدوث الكارثة.
3. ترفع المعاملة إلى إدارة خدمات المستفيدين لدراستها.
4. صرف مساعدات عاجلة للأسرة من قبل الجمعية أو نقل الأسرة من مسكنها الحالي إلى مسكن آخر وفق ما تفضيه الحالة وتراه اللجنة. وهذه الخدمة تقدم لمستفيدي الجمعية على ألا يتجاوز مبلغ المساعدة (8000) ثمانية الاف ريال كحد أعلى للكوارث الطبيعية.





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.
6. تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات من قبل الأسرة .
7. الحصول على المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية
8. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

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.
3. رفض التحدث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة، وأن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية.
4. عدم السماح بتواجد أي شخص اخر غير مقدم الخدمة مالم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات .
2. رفض أي خدمات او رعاية تقدمها الجمعية إذا لم تكن ملائمة له او مكتفي عنها.
3. 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 .





3. في معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين أو المتطوعين الذين قد يشاركون (كتدريب ميداني أو تطوع) تحت اشراف مباشر من موظفي/موظفات الجمعية في تقديم الخدمة أو الرعاية له، والاستفسار عن دورهم في تقديم الخدمة والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم، كما له الحق في الرفض أو السماح بذلك





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 مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية . المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل 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 إيذاء أي منهم لفظاً أو فعلاً.
9. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
10. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
11. 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 .
12. 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 نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
13. 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:

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة (ويتم توثيق الحالة بموجب محضر رسمي موقع من البحث الاجتماعي وخدمات المستفيدين وإدارة البرامج ويعتمد من المدير العام/المدير التنفيذي للجمعية مرفق به افادة خطية من الأسرة تثبت الحالة، وللجمعية حق المطالبة باي خدمات مالية مقدمة للأسرة إذا تبين عدم استحقاقها.
5. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضحة به الأسباب).
6. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
7. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
8. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
9. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
10. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)
11. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
12. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
13. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
14. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
15. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات
16. انقطاع الاتصال بالأسرة في حال كان الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب لمدة شهر (30 يوما) بالرد على الباحث يتم إيقاف الأسرة ، وعند التجاوب تكون الاعانة بأثر رجعي لمدة ثلاثة أشهر فقط، فان لم تتجاوب خلال هذه المدة توقف خدماتها نهائياً، وفي حال عودتها يرفع لها طلب تسجيل جديد.





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 (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. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات 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 غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون 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 أو 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 الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.mudilfber.org.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصرًا من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة 8 صباحاً الى 12 ظهراً في ظرف مغلق.





العقوبات

عندما يتجاوز المستفيد لحدود نظام وشروط الجمعية يستحق العقوبات التالية:

- 1- إيقاف ملف الأسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة أو صحة ارقام الاتصال ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل مدير الرعاية والتأهيل والمدير التنفيذي.
- 2- إيقاف الأسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الاجتماعي ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل مدير الرعاية والتأهيل والمدير التنفيذي، ولإدارة الجمعية حق الاستثناء إن رأت ذلك.
- 3- إيقاف الأسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل مدير الرعاية والتأهيل والمدير التنفيذي.
- 4- إيقاف الأسرة في حال عدم احترام الموظفين أو التطاول عليهم ويتم من قبل المدير التنفيذي.
- 5- انهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي أو انتقال المستفيد خارج محافظة القنفذة ويتم من قبل مدير الرعاية والتأهيل والمدير التنفيذي.

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 صاحبه، عدا الأيتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

الاعتماد

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 12 بتاريخ 2023/11/04م

