



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة
ترخيص رقم ٢٩٦

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشغوعات :
الموضوع :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

: تمهيد

السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ,تضع الجمعية , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وترتكز جمعية البر الخيرية بصامطة على صيغة العلاقات مع المستفيدين , وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف . , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

: الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات. وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة

شروط استحقاق المستفيدين من خدمات الجمعية

ضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية .
- ٢- أن يكون في نطاق الخدمات في الجمعية (محافظة صامطة) .
- ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية (بشرط ثبوت الحاجة أو الفقر) :
 - أ- الأسر
 - ب- النساء الأرامل (وفق الشروط) .
 - ج- النساء المطلقات
 - د- النساء المعلقة
 - هـ اسر السجناء
- و ذوي الاحتياجات الخاصة (في حال انطباق القاعدة عليه) .
- ٤- أن تنطبق عليه قاعدة الصرف والتي ستأتي لاحقاً .
- ٥- أن لا يقل العمر عن ٥٥ سنة في حال عدم وجود عمل للمتقدم أو تقرير طبي يمنعه من العمل .
- ٦- أن يكون المتقدم من المحافظين على الصلاة في جماعة المسجد وذو سمعة طيبة .
- ٧- المرأة المتقدمة لطلب المساعدة فبالإضافة إلى الشروط السابقة يجب أن تكون إحدى الحالات الآتية :
 - ١- أن تكون المرأة أرملة (بشرط انطباق قاعدة الجمعية عليها) .
 - ٢- أن تكون المرأة مطلقة تعول أبنائها
 - ٣- أن تكون المرأة معلقة (إثبات التعليق وإعانة الأبناء من شاهدين أو إمام المسجد وتسجل شهادتهم في الجمعية)
 - ٤- يدخل في ذلك السعودية المتزوجة من أجنبي
- ٨- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من المراجع الرسمية .
- ٩- يحق للمدير التنفيذي الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات .

المستندات والوثائق المطلوبة عند التقديم لطلب المساعدة :

- ١- تقديم معروض رسمي لإدارة الجمعية لطلب المساعدة
- ٢- صورة حديثة الأصل لدفتر العائلة وشهادات الميلاد وكروت التطعيم للأبناء الذين لم تتم إضافتهم
- ٣- تعريف بالراتب لمن هم على رأس العمل أو المتقاعدين
- ٤- تعبئة نموذج (إقرار عدم العمل) للمتسببين مصدق من العمدة أو شيخ القبيلة
- ٥- مشهد من إمام المسجد للشهادة بأنه من سكان الحي ومن المحافظين على أداء الصلوات في المسجد
- ٦- صورة حديثة لصك المنزل أو عقد الإيجار
- ٧- إحضار تعريف للأبناء الدارسين
- ٨- إرسال خطاب لمكتب الضمان الاجتماعي لمعرفة مقدار الاستلامات المالية في حالة استحقاقه لها (حسب شروط الضمان)
- ٩- إرسال خطاب لمكتب التأهيل الشامل لمعرفة مقدار الإستلامات المالية في حالة وجود معاق في الأسرة
- ١٠- إرسال خطاب لإدارة الجوازات لمعرفة وجود عمال على كفالته من عدمها (في حال أحتاج ذلك)
- ١١- إرسال خطاب للبنوك المحلية أو طلب كشف حساب للمستفيد (في حالة الاحتياج لذلك)
- ١٢- إرسال خطاب للسجن في حالة وجود سجين
- ١٣- إحضار صك الطلاق الاصل للمرأة المطلقة وإضافتها مع دفتر والدها
- ١٤- إحضار صك أعالة لأبناء المرأة المطلقة
- ١٥- إحضار شهادة وفاة زوج المرأة الأرملة مع دفتر العائلة .
- ١٦- تعبئة نموذج المرأة المعلقة الخاص بها و إحضار ما يثبت ذلك من المحكمة الشرعية أو شهود من أقرباء المرأة وشهادتهم معتبرة
- ١٧- إحضار توكيل شرعي في حالة عدم استطاعة المتقدم لطلب المساعدة المراجعة أما لمرض أو عجز أو كبر
- ١٨- لتحويل الإستلامات النقدية والعينية لوكيل المحتاج
- تعبئة نموذج الزيارة الميدانية بعد القيام بها من قبل الباحث الاجتماعي

١٩- تعبئة استمارة البحث الرسمي

٢٠- التوقيع على الإقرار الخاص بصحة المعلومات المقدمة للجمعية

٢١- التعهد الخطي بعدم التسجيل في جمعية أخرى.

قاعدة الصرف العامة للجمعية :

أوضحت القاعدة العامة للصرف في الجمعية الشروط في قبول المتقدم لطلب المساعدة أن يكون الفرق بين موارد الدخل للمتقدم أقل من الاستحقاق العام لهذا المتقدم في السنة بحيث إذا كان استحقاق هذا الشخص للمساعدة أقل من موارد الدخل العام لهذا المتقدم ولأسرته فإنه يستحق مساعدة الجمعية والعكس صحيح إذا كانت الموارد لهذا الشخص ولأسرته أكثر من الاستحقاق السنوي للمساعدة فإنه لا يستحق المساعدة من خدمات الجمعية ونستطيع أن نلخص ما سبق بالقاعدة الرياضية التالية :

موارد دخل الأسرة أكثر من استحقاق الأسرة السنوي = لا يستحق المساعدة

موارد دخل الأسرة أقل من استحقاق الأسرة السنوي = يستحق المساعدة

ولمزيد من الإيضاح حول مواد الأسرة والاستحقاق نجلها فيما يلي :

أ / موارد دخل الأسرة :

كل ما يدخل على الأسرة المتقدمة لطلب المساعدة من موارد مالية سواء كان دخلاً شهرياً أو سنوياً أو من عقار أو ماشابه

أو ضمان أو عمل تجاري أو غير ذلك مما يزيد من المبالغ الداخلة للأسرة

ب/ قاعدة الاستحقاق :

حددت الجمعية قاعدة الاستحقاق لكل أسرة بعدد أفراد تلك الأسرة بحسب كرت العائلة مع إضافة الأبناء ممن لديه

كرت تطعيم أو شهادة ميلاد . وكذلك الأبناء الذين هم خارج الكرت بشرط إحضار مشهد دراسي يفيد بمواصلة

الدراسة .

ملخص القاعدة /

أن لكل فرد من أفراد الأسرة مبلغا ماليا يوميا مقدرا بسبعة عشر ريالاً لكل فرد موزعه على النحو التالي ٥ ريالات للفطور و

٦ ريالات للغداء و ٦ ريالات للعشاء وإذا فهمنا هذا التقسيم يتضح لنا :

أن لكل فرد ٢٠ ريال في اليوم $\times ٣٠$ عدد أيام الشهر $\times ١٢$ عدد شهور السنة

بهذا يستحق الفرد ٦١٢٠ ريالاً في السنة هي محصلة القاعدة التالية :

$$٢٠ \times ٣٠ \times ١٢ = ٦١٢٠ \text{ ريال .}$$

لمعرفة استحقاق الأسرة نقوم بتطبيق القاعدة التالية :

عدد أفراد الأسرة $\times ٢٠ \times ٣٠ \times ١٢$ قيمة إيجار المنزل سنوية

يضاف لاستحقاق الأسرة بعد تطبيق القاعدة قيمة إيجار المنزل السنوي إذا كان المستفيد مستأجراً

(المبلغ المالي المستحق للأسرة من المساعدة = الاستحقاق - مواد الدخل $\div ١٢$) .

مثال (١)

أسرة عدد أفرادها ٩ أشخاص ولا يوجد لديهم مصدر دخل ويسكنون في منزل ملك كم استحقاق هذه الأسرة من

المساعدة حسب القاعدة المذكورة أعلاه

لمعرفة الجواب :تطبق القاعدة التالية

استحقاق الأسرة = عدد أفرادها $\times ٢٠ \times ٣٠ \times ١٢$ + صفر = ٥٥٠٨٠ ريال في السنة

استحقاق الأسرة المالي $٥٥٠٨٠ \div ١٢ = ٤٦٠٠$ ريال

مثال (٢)

أسرة عدد أفرادها ٥ أشخاص ومستأجر منزل بقيمة ٩٦٠٠ سنوي كم استحقاق الأسرة من المساعدة ؟

لعرفة الجواب : تطبق القاعدة

استحقاق الأسرة = عدد الأفراد $\times$ ٢٠ $\times$ ١٢ $\times$ ٣٠ + قيمة إيجار المنزل

$$٩٦٠٠ + ١٢ \times ٢٠ \times ١٧ \times ٥ =$$

$$٩٦٠٠ + ٣٠٦٠٠ = ٤٠٢٠٠ \text{ ريال}$$

استحقاق الأسرة المالي = $٣٣٥٠ = ١٢ \div ٤٠٢٠٠$ ريال

وبعد معرفة موارد دخل الأسرة وقاعدة الاستحقاق نطبق قاعدة الصرف العام للجمعية لمعرفة مدى استحقاق الأسرة من عدمها للمساعدة .

مثال (٣)

رب أسرة تقدم لطلب المساعدة علماً بأن عدد أفراد الأسرة ٨ أشخاص وبعد تدقيق الأوراق وجد الآتي :

الراتب الشهري للأسرة = ١٧٢٥ ريال في الشهر

يوجد دخل للأسرة بمقدار ٤٠٠٠ ريال في السنة

رب الأسرة مستأجر منزل بقيمة ٧٠٠٠ في السنة

نطبق قاعدة موارد وقاعدة الاستحقاق ونرى الفرق بينهما

إذن : موارد الدخل للأسرة كالتالي :

$$١٧٢٥ \text{ في الشهر} \times ١٢ = ٢٠٧٠٠ + ٤٠٠٠ \text{ شهرة} = ٢٤٧٠٠ \text{ ريال}$$

قاعدة الاستحقاق = عدد الأفراد $\times$ ٢٠ $\times$ ١٢ $\times$ ٣٠ + إيجار المنزل

$$٧٠٠٠ + ١٢ \times ٣٠ \times ٢٠ \times ٨ =$$

$$٧٠٠٠ + ٤٨٩٦٠ =$$

استحقاق الأسرة = ٥٥٩٦٠ في السنة

موارد الدخل = ٢٤٧٠٠ ريال الاستحقاق = ٥٥٩٦٠ ريال

هذه الأسرة تستحق المساعدة لأن استحقاق الأسرة أكثر من مواردها بمقدار ٣١٢٦٠

$$٢٧٠٠ = ١٢ \div ٣١٢٦٠ = \text{استحقاق الأسرة المالي}$$

قواعد عامة مبنية على قاعدة الصرف العامة للجمعية وموضحة لها :

- ١- لا يوجد حد أعلى لراتب المتقدم بشرط انطباق جميع الشروط عليه . علماً بأن الحد الأعلى للمساعدة المقدمة لأي أسرة هو ٥٠٠٠ ريال لا يصرف أكثر من ذلك الا بقرار من مجلس الإدارة .
- ٢/ إذا كان الفرق بين قاعدة الإستحقاق قاعدة الدخل لصالح المتقدم فإنه يبعد من خدمات الجمعية حتى لو كان الفارق مبلغاً بسيطاً ويترك لمدير الجمعية الصلاحية في استثناء الفارق
- ٣/ التحويل للمساعدة العينية يكون بقرار من الجمعية للضرورة
- ٤/ يتم تجديد البحث سنوياً مع المتقدم لطلب المساعدة مع إحضار جميع الأوراق والمستندات المطلوبة لتجديد البحث
- ٥/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الأغنام التي يمتلكها طالب المساعدة أكثر من ٤٠ رأساً من الغنم في حالة امتلاكه لمجموعة من الغنم وإذا اتضح ان المتقدم للمساعدة لديه مجموعة من الابل أو الاغنام فإنه يستبعد من الجمعية .
- ٦/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الإبل التي يمتلكها طالب المساعدة من ٢٠ رأساً من الإبل في حالة امتلاكه لمجموعة من الإبل .
- ٧/ تجمع جميع مدخولات المتقدم للمساعدة من عقار أو غيره تدخل ضمن دخل الأسرة
- ٨/ العمالة تسقط حق المتقدم للاستفادة من خدمات الجمعية ماعدا السائق الخاص أو الخادمة المنزلية التي تستدعي الحاجة لوجودها (رعاية مريض)
- ٩/ من لوحظ عليه مظاهر الغناء كالمسكن الفاخر أو السيارة الفاخرة يوقف ملفه حتى بتثبت من وضعه
- ١٠/ يستثنى في القبول من عمره اقل من ٥٥ عاماً في الحالات التالية :
- ١- أن يكون رب الأسرة معاقاً لا يستطيع العمل مع انطباق القاعدة عليه



٢- أن يكون المتقدم لمن اللذين خرجوا من السجن ولم يجد عملا وتطبق عليه قاعدة الجمعية وتتم مساعدته لمدة سنة حتى

يجد عملا

٣- أن يكون المتقدم يعمل براتب زهيد مع انطباق القاعدة عليه

١١/ إذا كان راتب الزوجة اقل من ٤٠٠٠ ريال تحذف من الأسرة وما عدا ذلك يضاف الى دخل الأسرة . فانه لا يحتسب

ضمن دخولات الأسرة أما إذا كان أكثر من ٢٠٠٠ ريال تستثنى عن طريق مجلس الفروع فقط

١٢/ الفرد المتقدم لطلب المساعدة لا يقبل في خدمات الجمعية إلا إذا ثبت عدم تسجيله في جمعيات أخرى .

١٣/ يجب أن يكون طالب المساعدة مؤهلا لاستلام المال وأنفاقه في أوجه الصرف الصحيحة على نفسه أو أسرته بحيث يعطى

الاستحقاق من يجيد التصرف من أفراد الأسرة ولا يشترط صاحب الملف

١٤/ الملف قابل للتصنيف مرة أخرى حتى بعد الإبعاد إذا ثبت أحقيته للمساعدة

١٥/ الملف قابل للإبعاد من خدمات الجمعية حتى بعد التصنيف إذا ثبت عدم استحقاقه للمساعدة

١٦/ السجين تنتهي مساعدته بخروجه من السجن ورجوعه الى عمله .

١٧/ يتم الاستمرار في مساعدة السجين بعد خروجه في حالة انطباق قاعدة الجمعية عليه لمدة عام من خروجه .

١٨/ يحق لمدير الجمعية استثناء بعض الحالات بعد تقدير ظروفها وذلك بإعداد خطاب لمدير عام الجمعية موضحا فيه

سبب الاستثناء

١٩/ يستثنى من الأبناء خريج المرحلة الثانوية لمدة سنة

٢٠/ تقسيط البيت يحتسب ضمن مصروفات الأسرة إذا أحضر ما يثبت ذلك .

٢١/ في كل سنة يصدر مدير عام الجمعية قرارا يحدد فيه تاريخ آخر يوم يسمح فيه باستقبال طلبات التسجيل الجديدة

قبيل رمضان لكي تتمكن الجمعية من تقديم خدماتها للمسجلين إلا الحالات الإنسانية الصعبة وتستثنى من المدير العام



آلية قبول وتسجيل غير السعوديين (عيني فقط):

يتم قبول غير السعوديين حسب الشروط التالية :

- ١/ أن يكون المتقدم رب أسرة مكونة من ٥ أفراد فأكثر أعمارهم اقل من ١٨ سنة ماعدا البنات ما لم يتزوجن
- ٢/ أن لا تقل مدة إقامته في السعودية عن خمس سنوات
- ٣/ أن لا يقل عمره عن ٥٥ سنة وإذا بلغ ٦٥ فأكثر يسقط شرط الأبناء
- ٤/ أن لا يزيد راتبه عن ٢٠٠٠ ريال
- ٥/ أن تنطبق عليه قاعدة الجمعية
- ٦/ أن تحدث معلوماته سنويا
- ٧/ المرأة السعودية التي زوجها غير سعودي يسجل الملف باسمها وتطبق عليها قاعدة السعوديين
- ٨/ يستثنى من الضوابط السابقة من عنده إعاقة مقعدة عن العمل أو أحد أفراد أسرته بشرط أن يكون رب أسرة إذا انطبقت عليه القاعدة .
- ٩/ النازحين الذين لهم معاملات تجنيس لا يسجل منهم إلا من عنده سجل مدني
- ١٠/ السوريون القادمون بفيزا زيارة يسجل لمدة سنة ويبلغ بذلك بشرط أن يكون رب الأسرة
- ١١/ السوريون المقيمون بصورة نظامية وقدمت أسرته بفيزا زيارة يطبق عليهم ضوابط تسجيل غير السعوديين
- ١٢/ من يحمل هوية زائر تطبق عليه قاعدة غير السعوديين ماعدا مدة الإقامة .

الإبعاد من خدمات الجمعية :

يستبعد الملف من خدمات الجمعية بعد دراسته من قبل لجنة مختصة في كل فرع تقرر عدم أحقيته للمساعدة للأسباب التالية أو احدها :

- ١/ الخروج عن قاعدة الصرف العامة للجمعية
- ٢/ انتقال صاحب الملف خارج نطاق خدمات الجمعية .
- ٣/ تحسن الحال المعيشي لصاحب الملف
- ٤/ طلب إلغاء الملف من قبل صاحبه
- ٥/ عدم المراجعة من قبل المستفيد لقسم البحث الاجتماعي لمدة شهرين الا في حالة ثبوت عذر واضح .
- ٦- وجود أرصدة مالية لصاحب الملف أو ممتلكات أخرى كالعقار وغيره أو مؤسسات أو عمالة على كفاله .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي باحث اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث.
- 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 له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية

السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته 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 بكل سرية.
- ٤- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له ما لم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

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

التعريف بمقدمي الخدمة

للمستفيد الحق في :

- ١- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة.
- ٢- معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسئول عن رعايته وتقديم له ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد :

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة
ترخيص رقم ٢٤٤ الرغبة في الحضور.

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
المشغوعات :
الموضوع :

- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٧- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
- ٨- الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
- ١١- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- ١٢- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليها الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٣- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة (الباحث) بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.

شروط وضوابط إعانات الزواج

- ١- أن يكون المتقدم من أبناء الأسر المستفيدة من الجمعية او ممن يستحق المساعدة.
- ٢- أن يكون المتقدم ممن لم يسبق له الزواج .
- ٣- أن يحضر المتقدم الأوراق الثبوتية الصحيحة لإثبات الزواج.
- ٤- أن يحضر المتقدم دورة المقبلين على الزواج التي تقيمها الجمعية/ الجهات الأخرى المهتمة .
- ٥- يتم إعطاء الإعانة حسب فئة المتقدم بالجمعية وبما تقرره اللجنة الاستشارية الطارئة.

شروط وضوابط الإعانات الطارئة

- ١- أن يكون الطلب المقدم محدد ويمكن إثباته بـ (فاتورة - عقد -).
- ٢- ألا يتجاوز مبلغ (٥,٠٠٠ ريال) لجميع المستفيدين. بما في ذلك من إصلاح أعطال السيارات بشرط أن لا يكون ذلك بسبب سوء الاستخدام.
- ٣- الجمعية غير مسئولة عن الديون والإيجارات وفواتير الكهرباء إلا في حالات طارئة يستثنىها المدير التنفيذي حسب ما يراه.
- ٤- الجمعية غير مسئولة عن الإيجارات وفواتير الكهرباء .
- ٥- يمكن الزيادة والنقصان في المبالغ والاستثناء من الشروط السابقة حسب الحالة المتقدمة وحسب رأي المجلس.
- ٦- لا يصرف إعانات للمستفيد إلا بعد مضي عام من تاريخ صرفه لآخر إعانة له .

شروط المساعدات

شروط الترميم

شروط عامة:

- ١- أن يكون المنزل ملكاً.
- ٢- إذا كان المنزل مستأجراً فإنه يشترط موافقة المؤجر على خصم الترميم من الإيجار وكذلك استمرار العقد حتى استرداد المبلغ المرمم به.
- ٣- أن يكون الترميم ضرورياً ويكتب بذلك رأي لجنة الترميم بالجمعية.
- ٤- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق المطلوبة من مصادرها قبل بداية الترميم.
- ٥- أن تكون التسعيرة مأخوذة من ثلاث مؤسسات على الأقل.
- ٦- لا يرمم لمن سبق الترميم له إلا في حالات خاصة .
- ٧- الجمعية غير مسئولة عن ترميم المستفيد على حسابه الخاص إلا في حالات خاصة يراها المجلس.
- ٨- ان لا يزيد المقابل المادي عن ٥٠٠٠ خمسة الف ريال مهما كانت الأسباب.
- ٩- لا يتم صرف المبالغ المستحقة لمؤسسة الترميم إلا بعد انتهاء الترميم وتقييم اللجنة للعمل.

ملاحظة:

تقوم لجنة الترميم بمتابعة أعمال الترميم وعمل تقرير مصور بالتنسيق مع مسئول العلاقات العامة وذلك في جميع مراحل الترميم.



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

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

ثانياً : على المستفيدين 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 مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى وفق النموذج الإداري المعتمد .

إجراءات التظلم أو الشكوى

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١ - يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (الجنة).
- ٢ - لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- ٣ - يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- ٤ - على مدير عام الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٥ - يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- ٦ - تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.

التواصل الشخصي)

- ٨- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- ٩- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً : الخدمات الأساسية: وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	موسمية حسب الاحتياج وتحدد بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار. وتقدم ممن خلال بطاقة ممغنطة يغذى حسابها من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة.
٢	المصروفات النقدية (نقداً)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد حسب الامكانيات من خلال بطاقة ممغنطة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذي حسابها شهرياً من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير الجمعية.
٣	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنطة يغذى حسابها حسب الامكانيات من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد باتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة.

لكل أسرة مستفيدة والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية أو صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجات وتوصيات إدارة الخدمات.

٢ - التدريب (لجميع المستفيدين):

لكل أسرة مستفيدة من فئة ولديها الرغبة الجادة في التدريب فلهم الحق في الحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثال (القدرات، التحصيل، اللغة الانجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات.



اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٤) في دورته (١) سياسة تنظيم-العلاقة مع-المستفيدين في ١٠ / ٧ / ٢٠٢٣ م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أحمد بن علي علوش منخلي	رئيس الجمعية	
٢	إبراهيم بن علي هادي كريري	نائب رئيس المجلس	
٣	أحمد بن عبده يحيى حملي	المسؤول المالي	
٤	الحسن بن علي عبدالله الأهل	عضو	
٥	علي بن إبراهيم ناصر خلوفة	عضو	
٦	حسين بن يحيى هادي دغريري	عضو	
٧	عبدالله بن علي يحيى دغريري	عضو	
٨	يحيى بن حسن مهدي حمدي	عضو	
٩	أحمد بن محمد حسين نجمي	عضو	

