

الرقم :
التاريخ : ١٤ / /
الموافق : ٢٠ / /
المشروعات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة
ترخيص رقم ٢٩٦



لائحة المستفيدين من خدمات الجمعية بجمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة

١٤٤٥ - ٢٠٢٤ م

مصرف الراجحي :
الحساب العام : 316608010099
حساب كفالة الأيتام : 316608010183001
حساب الزكاة : 316608010183415

البنك الأهلي :
الحساب العام : 44500000669309
حساب كفالة الأيتام : 44500000669407



صامطة - شارع الملك عبد العزيز - بجوار الهاتف القديم
ص.ب : 249 - الرمز البريدي : 54922
جوال : 0552410103
البريد الإلكتروني : bir-samtah@hotmail.com
www.birsamtah.org

المقدمة:

تهدف جمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة الى 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 حقـــــــــــــــــوق وواجبات لــــدى المحتاجين
والمستفيدين

والمستفيد _____ دين والمحتاجين حق _____ وق
على _____ الجمعية كذلك .

تعريف المصطلحات:

الجمعية : جمعية البر الخيرية بمحافظة صامطة -منطقة جازان .

الأسرة : هي الأسرة المستفيدة من خدمات الجمعية والمكونة من الأب والأم والأبناء أو الأرملة وأولادها والمطلقات.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية البر الخيرية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها حسب الامكانية.

الواجبات: التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك .

المخالفات: هي الإخلال بأنظمة ولوائح الجمعية الخاصة بالمستفيدين.

اللجنة: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتنظلمات من الأسر.

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 المعلقات
 - هـ اسر السجناء
 - ذ-المرضى
 - خ- المتزوجة بأجنبي
- ٤- أن تنطبق عليه قاعدة الصرف والتي ستأتي لاحقاً.
- ٥- أن لا يقل العمر عن ٥٠ سنة في حال عدم وجود عمل للمتقدم أو تقرير طبي يمنعه من العمل .
- ٦- أن لا يزيد عمر اليتيم عن ١٧ سنة
- 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- 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. أصل الهوية الوطنية مع صورة (حديثة للمطابقة) والتأكد من تاريخ صلاحية البطاقة
٢. أصل سجل الأسرة (مع صورة حديثة) للمطابقة
٣. تعريف حديث بمقدار دخل رب الأسرة عن طريق كشف حساب بنكي لمصادر الدخل التالي : . الضمان الاجتماعي - التقاعد - المالية . التأمينات . حساب المواطن – التأهيل الشامل - - دخل الزوجة العاملة - دخل البنت غير المتزوجة .
٤. فاتورة كهرباء وعقد اجار للمستأجريكون صادر من مكتب عقاري معتمد ويكون العقد الكتروني .
٥. شهادة ميلاد الأبناء الذين لم تتم إضافتهم في سجل الأسرة الاصل مع صورة حديثة للمطابقة .
٦. إثبات عدم الزواج او توظف البنات اللاتي تجاوزت أعمارهن عشرين عام من الاحوال المدنية .
٧. رسم مخطط لموقع المنزل مع إحضار رقم المنزل المكون من اربعة ارقام (بريد واصل) .
٨. رقم الجوال ورقم جوال اخر .
٩. برنت جوازات باسم الزوج والزوجة او الزوجات (يثبت عدم وجود عمالة على كفالتهم)
١٠. خطاب من وزارة التجارة بعدم وجود سجلات تجارية ومن البلدية بعدم وجود رخص محلات
١١. تعبئة نموذج التعهد وتوقيع المستفيد عليه (وفق النموذج المعد من الجمعية – نموذج البحث المكتبي قبل التسجيل)
١٢. شهادة وفاة للزوج (الأصل مع صورة للمطابقة)
١٣. صك حصر ورثة (الأصل مع صورة للمطابقة)
١٤. إحضار ما يثبت لأرملة والمطلقة وأسرة المتغيب (عدم زواجها - تعليقها - تغيب زوجها - وإعالة الأولاد)
١٥. مشهد باستمرار السجن لأسر السجناء مع اخذ تعهد بإشعار الجمعية حين خروج السجن .
١٦. عدد (٤) صور شخصية للأيتام .

قاعدة الصرف العامة للجمعية :

أوضحت القاعدة العامة للصرف في الجمعية الشروط في قبول المتقدم لطلب المساعدة أن يكون الفرق بين موارد الدخل للمتقدم اقل 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 ما شابه 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 .

الحد المانع من خدمات الجمعية

الفئة	حد التابع	ايجار المنزل	رب الاسرة	الحد المانع المستأجر	الحد المانع غير مستأجر
بدون تابع	-	٢٠٠٠	١٥٠٠	٣٥٠٠	١٥٠٠
١	٨٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٤٥٠٠	٢٥٠٠
٢	٨٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٥٣٠٠	٣٣٠٠
٣	٨٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٦١٠٠	٤١٠٠
٤	٨٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٦٩٠٠	٤٩٠٠
٥	٨٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٧٧٠٠	٥٧٠٠
٦	٧٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٧٩٠٠	٥٩٠٠
٧	٧٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٨٦٠٠	٦٦٠٠
٨	٧٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	٩٣٠٠	٧٣٠٠
٩	٧٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	١٠٠٠٠	٨٠٠٠
١٠	٧٠٠	٢٠٠٠	١٧٠٠	١٠٧٠٠	٨٧٠٠
فوق ١٠	ما فوق ١٠ يكون زيادة في الايجار ب ٥٠٠ وهكذا كل ما زاد العدد				
الافراد التابعين من ١ الى ٥	يحسب لكل تابع ٨٠٠ ريال				
٦ وما فوق	يحسب لكل تابع ٧٠٠ ريال				

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 لإدارة
- ٢/ إذا كان الفرق بين قاعدة الاستحقاق 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 الإبل 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 يتثبت 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 من اللذين خرجوا من السجن ولم يجد عملاً وتطبق عليه قاعدة الجمعية وتتم مساعدته لمدة سنة حتى يجد عملاً
 - 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 فإنه لا يحتسب ضمن دخل 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 مؤهلاً 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 للمساعد
- ١٥/ الملف قابل للإبعاد من خدمات الجمعية حتى بعد التصنيف إذا ثبت عدم استحقاقه للمساعدة
- ١٦/ السجن تنتهي مساعدته بخروجه من السجن ورجوعه الى عمله .
- ١٧/ يتم الاستمرار في مساعدة السجن 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 موضحاً فيه سبب الاستثناء .
- ١٩/ يستثنى من الأبناء خريج المرحلة الثانوية لمدة سنة

٢٠/تقسيم 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

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 التحديث 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 مالم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

- 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.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- 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 ليتم 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 المساعدات

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الاعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
 - ٢- ان تكون الاسرة ضمن فئات (أ-ب-ج-د)
 - ٣- موافقة اللجنة الاجتماعية على الطلب بعد دراسته
 - ٤- يرفع الطلب بعد اكتمال الاجراء لمدير الجمعية لاعتماده ورفعته لمجلس الإدارة
 - ٥- التقيد بالحد المانع الموضح في الجدول السابق
 - ٦- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
 - ٧- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٠٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة .
 - ٨- الاولوية 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. ان تكون الاسرة ضمن فئات (أ-ب-ج-د)
 ٣. موافقة اللجنة الاجتماعية على الطلب بعد دراسته
 ٤. يرفع الطلب بعد اكتمال الاجراء لمدير الجمعية لاعتماده ورفعته لمجلس الإدارة
 ٥. التقيد بالحد المانع الموضح في الجدول السابق
 ٦. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة
 ٧. يتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة .
 ٧. الاولوية 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- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- ان تكون الاسرة ضمن فئات (أ-ب-ج-د)
- ٣- موافقة اللجنة الاجتماعية على الطلب بعد دراسته
- ٤- يرفع الطلب بعد اكتمال الاجراء لمدير الجمعية لاعتماده ورفعته لمجلس الإدارة
- ٥- التقيد بالحد المانع الموضح في الجدول السابق
- ٦- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 ١. فئة المستفيد .
 ٢. عدد افراد الاسرة.
 ٣. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

1. 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 .

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 وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً : على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به , و لا 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 (اللجنة).
- 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
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/البريد الإلكتروني/ الجوال/ 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 مغنطة 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 مغنطة 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 مغنطة 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.

١- توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية:

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 (الجميع 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 كمثل (القدرات، التحصيلي، اللغة الانجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدى الجمعية فيمكن تقديم الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه إدارة البرامج بالجمعية.

٣- التوظيف:

المقصود بالتوظيف أن تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية والأهلية لإيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الأبناء/الفتيات/الأمهات.

ثالثاً : الخدمات المساندة (الموسمية) :

هي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناءً على ما يرد لها من تبرعات لخدمة المقدمة وبالتالي فإن الجمعية قد لا تمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات كما يلي:

١- زكاة الفطر :

يتم توزيع زكاة بالفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية زكاة الفطر في حينها عن طريق إدارة المستفيدين .

٢- كسوة العيد :

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تصميمها في حينها عن طريق إدارة المستفيدين

٣- مستلزمات كسوة الشتاء :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة في بطاقة البركة أو عن طريق مورد الملابس في نظام بطاقة الصرف الالكتروني وفق ما تراه إدارة الجمعية في حينه.

٤- لحوم الأضاحي :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأكثر احتياجاً.

٥- السلة الرمضانية :

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون نقداً في بطاقة البركة أو عن طريق بطاقة الصراف الالكتروني بطاقة منافذ (غذاء) ويحدد قيمتها بتعميم من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

٦- المستلزمات المدرسية (الحقيبة – المريول – العباءات) :

لكل أسرة مستفيدة ولديه طلاب وطالبات فان هذه الخدمة تقدم لجميع طلاب و طالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة.

لجنة الحقوق والواجبات

لجنة الحقوق والواجبات :

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من :

مدير خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مدير البرامج عضوا والكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

١-دراسة أ شكاوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.

٢-دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين .

٣-وضع نماذج المساءلة.

٣-كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكاوى.

٤-اعتماد القرار من المدير التنفيذي .

٥-المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.

٦-يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير التنفيذي.

٧-يمكن للجنة استدعاء من تراه للاستشارة بما لديه.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل 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 ستة أشهر	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٢	عدم المصادقية 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 على أحد موظفي/موظفات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
٧	إلحاق إضرار 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 الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً	
٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على أحد الموظفين أو الموظفات سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو 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 واخذ التعهد اللازم عليها	
٩	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار ذلك	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 لجنة الحقوق والواجبات)
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 جمعية بناء	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
١٢	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية يمثل هذه الحالات فور حدوثها	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تعليق الصرف لمدة ثلاثة أشهر عن الأسرة	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
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 مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	تعليق الصرف لمدة شهرين	

آلية عمل اللجنة الاستشارية

آلية العمل:

- ١- تنعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- ٢- يمكن أن تنعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من المدير التنفيذي لبحث موضوع ما.
- ٣- تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لائحة أو نظام من أنظمة الجمعية السائدة.
- ٤- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل .

صلاحيات اللجنة:

- ١-تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات المستفيدين وتصدر قراراتها حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
- ٢-تنظر اللجنة في الطلبات والمعارض الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح الجمعية وقرارات المجلس.
- ٣-تنظر اللجنة في احتياجات الجمعية وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرئيات المجلس.
- ٤-تقوم اللجنة بدراسة الاقتراحات والمرئيات والمشاريع الجديدة والاستثمارات وكتابة مرئيات حسب الحاجة أو ما يكلفه بها مجلس الإدارة.
- ٥-تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمُستحدثة حسب ما تفضيه الحاجة.
- ٦-اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة الجمعية.
- ٧-تسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.

شروط قبول المستفيدين بالجمعية الخيرية بمحافظة صامطة المحدث ٢٠٢٤م

الشروط								الفئة
٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
ان لا يكون موظف	ان يكون مسجل بالضمن	ان يكون العمر ٥٥ سنة فاكثر	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	الرجال
مشهد ضمان	صورة شهادة الوفاة للزوج	صورة صك حصر الورثة	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	الأرامل
صورة لشهادة وفاة الأب مشهد ضمان	٤ صور شمسية لكل يتيم	صورة صك حصر الورثة	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	الأيام
صورة صك الحضانة - مشهد الضمان	صورة صك الإعالة	صورة صك الطلاق	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	المطلقات
إقرار من الزوجة او قريب بإشعار الجمعية عند خروج السجين	مشهد الضمان ان وجد	صورة خطاب سجن العام يشب السجن او التوقيف	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	أسر السجناء
صورة صك البنوة	صورة إثبات الأبناء	صورة إثبات الزوج	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	المتزوجة بأجنبي
	ان تكون نسبة الإعاقة ٧٠ % وتعيقه عن العمل	صورة تقرير طبي حديث من التأهيل الشامل	فاتورة الكهرباء في حال المنزل ملك	صورة عقد إيجار إلكتروني	صورة رقم الأيبيان	كشف حساب بنكي آخر ٣ شهور	الهوية الوطنية وكرت العائلة	المرضى
احضار مشهد الضمان الاجتماعي . ان يكون دخله مطابق لاشتراطات الجمعية		ان يكون في نطاق الجمعية " محافظة صامطة " "محافظة صامطة "			ان يكون سعودي الجنسية			شروط عامة للجميع

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
- **إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

اعتماد مجلس الإدارة

مجلس إدارة الجمعية هذه السياسية في اجتماعه رقم (٣) بتاريخ ٢٤/٠٧/٢٠٢٥ م

