



لائحة حقوق المستفيدين

جمعية البر الخيرية بمركز النجيل - محافظة العلا

لائحة حقوق المستفيدين

جمعية البر الخيرية بمركز النجيل محافظة العلا

1440هـ / 2019 م

المقدمة:

تهدف جمعية البر الخيرية بمركز النجيل إلى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين .

إن على الجمعية حقوق وواجبات لدى المحتاجين والمستفيدين وللمستفيدين والمحتاجين حقوق على الجمعية كذلك .

لذلك قمنا بإعداد هذا اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللجمعية

تعريف المصطلحات:

الجمعية : جمعية البر الخيرية بمركز النجيل .

الأيتام: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين دون سن الثامنة عشر ومن في حكمهم .

الأسرة : هي الأسرة المستفيدة من خدمات الجمعية .

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

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .

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

المخالفات: هي الإخلال بأنظمة ولوائح الجمعية الخاصة بالمستفيدين.

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

ضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية:

- 1- أن يكون سعودي الجنسية .
 - 2- أن يكون في نطاق الخدمات في الجمعية (نطاق الإشراف الإداري لمركز النجيل) .
 - 3- أن يكون من إحدى الفئات الآتية :
 - أ- الأرامل .
 - ب- المطلقات .
 - ت- الأيتام .
 - ث- العجزة .
 - ج- ذوي الاحتياجات الخاصة .
 - ح- من ذوي الدخل المحدود .
 - 4- إذا كان للمتقدم أبناء مستقلين بمنازل خاصة فإنهم لا يحسبون عليه.
 - 5- لا يكون هناك أكثر من مستفيد في نفس المنزل.
- 1- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من المراجع الرسمية.
 - 2- لا ينظر إلى إثباتات الديون أياً كان مصدرها.
 - 3- يحق للمجلس الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات.
- ثانياً: إنشاء ملف لكل مستفيد يشتمل على الآتي :

- 1- طلب تسجيل في الجمعية (حسب النموذج المعتمد) .
- 2- كشف بطلبات التسجيل (صورة بطاقة الأحوال – كرت العائلة – مشهد بالراتب للموظف – صك إثبات حالة للأرامل والمطلقات والأيتام – تقرير طبي للحالات المرضية – تعبئة استمارة مستفيد – تعبئة النماذج المرفقة من الجهات المختصة – تعريف من المدارس للأبناء والبنات) .
- 3- تعبئة استمارة مستفيد تتضمن الآتي (بيانات المستفيد – من يعولهم المستفيد – معلومات السكن – وسيلة النقل – إقرار بصحة المعلومات) .
- 4- نموذج خطاب للمركز الصحي .
- 5- نموذج خطاب للمؤسسة العامة للتقاعد .
- 6- نموذج خطاب للتأمينات الاجتماعية .

شروط وضوابط معدومي الدخل

1. أن لا يكون لدى المستفيد مصدر دخل وممن يصعب عليهم العمل.
2. إذا كان دخل المستفيد لا يكفي أسرته , وعليه التزامات أخرى يضاف لفئة معدومي الدخل , وذلك بعد دراسة حالته من اللجنة الاستشارية الطارئة.
3. يمكن للمعدوم الدخل الاستفادة من الإعانات النقدية والبطاقات التموينية معاً أو من أحدهما حسب رأي اللجنة.
4. يُعامل معدومي الدخل معاملة خاصة في طلباتهم وإعاناتهم ويكون البت فيها من قبل اللجنة الاستشارية الطارئة تسهيلاً عليهم , وفق قرارات المجلس.
5. أن يكون صافي دخل الفرد أقل من 600 بعد إخراج مصروف الفرد وإيجار السكن .

شروط وإجراءات تسجيل الأيتام :

يتم تسجيل الأيتام ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- 1- أن يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية.
- 2- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
- 3- أن يكون لدى الأسرة أبناء من (18) سنة وما دون.

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

- 1- صورة السجل المدني لعائلة وبطاقات الأحوال للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر ولديهم بطاقات أحوال مع الأصول مطابقتها.
- 2- صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة).
- 3- صورة لعقد الإيجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.
- 4- صورة شهادات الميلاد للأبناء أو صك الإعالة مع الأصل للمطابقة.
- 5- كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

ثانياً: المستندات التالية المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية.

- 1- صورة شهادات الأيتام الدراسية أو تعريف من المدرسة.
- 2- صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة هجرية.
- 3- صورة صك حصر الوراثة مع الأصل للمطابقة.
- 4- صورتان شخصية للأبناء والبنات أقل من (8) سنوات.
- 5- إثبات عدم الزواج والتوظيف للام.
- 6- إثبات عدم الزواج للبنات اللواتي تتجاوز أعمارهن (22) سنه.

ضوابط الأيتام المستفيدين من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الأيتام التي فقدت الأب أو الوالدين وأصبح أبنائها من الأيتام (السعوديين من أم سعوديين) ويمكن استثناء (الأيتام من أم سعودية أو أب سعودي وذلك حسب التصنيف التالي:

الأيتام:

- 1- الذكور من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين في احد الجهات لعلمية أو المهنية حتى 22 سنة) ويمكن استثناءه عن طريق تقرير الباحثة الاجتماعية وموافقة مدير إدارة الخدمات الاجتماعية إلى (24) سنة بشرط انتظامه في الدارسة.

2- الإناث من سن الولادة وحتى سن الرابعة والعشرين , ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفه شريطة إن يكون لديهن إخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة) لأنه إذا بلغت الفتاة سن (35) سن ولم تتزوج فتدخل ضمن مساعدات الضمان الاجتماعي (عنوسة) على إن تثبت عدم الزواج والتوظيف بالأوراق الرسمية (كل سنتين) وبعد تجاوز سن الرابعة والعشرين وفي حال عدم وجود قصر لدى الأسرة تحال لأي جهة خيرية أخرى يمكن أن تقدم لها الرعاية.

الأرامل:

تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات أو أرامل من أزواج سعوديين اللاتي لديهن أيتام قصر وفق الشروط التالية: (الغير متزوجة- تسكن مع الأبناء – غير موظفة).

المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام:

تقوم الجمعية برعاية المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام (ممن تجاوزت أعمارهم السن المحددة مسبقاً للذكور والإناث) بشرط :

1- أن يكون لديهم أخوة قصر.

2- إحضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الإعاقة وعدم القدرة على العمل وبالنسبة للمرضى النفسيين يشترط إحضار تقرير رسمي وبتاريخ حديث من مستشفى الصحي النفسية الحكومي و تقبل الصور ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الأيتام الذين ترعاهم الجمعية في أسرته الأعمار المحددة ويتم تحويله إلى الجهات التي من الممكن أن تقدم له خدمات تتناسب مع حالته الصحية.

تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيته لمسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي, وهذه الفئات هي كما يلي:

الفئة	إيضاح
فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (300) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (301 - 600) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (601 - 900) ريال

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- 1- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية, بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- 2- إحالته إلى الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسئول عن تقديم الخدمة له.
- 3- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي/ باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثة الحالي.
- 4- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- 5- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- 6- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية

السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

- 1- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
- 2- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له .
- 3- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
- 4- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

- 1- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- 2- 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.
- 3- 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 :

- 1- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة.
- 2- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسئول عن رعايته وتقديم له ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد :

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- 3- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
- 4- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- 5- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- 6- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- 7- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها له الجمعية.
- 8- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
- 9- الالتزام بالزري المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- 10- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- 11- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
- 12- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- 13- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه 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.
- 14- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة . الباحث/ الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.

شروط المساعدات

شروط الترميم شروط عامة:

- 1- أن يكون المنزل ملكاً أو متبرع به مع أحضار ما يثبت أنه متبرع به .
- 2- أن يكون الترميم ضرورياً ويكتب بذلك رأي اللجنة الترميم بالجمعية.
- 3- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق المطلوبة من مصادر لها قبل بداية الترميم.
- 4- أن تكون التسعيرة مأخوذة من ثلاث مؤسسات على الأقل.
- 5- لا يرمم لمن سبق الترميم له إلا في حالات خاصة وبشرط أن يكون مضى سنتان على الترميم السابق.
- 6- الجمعية غير مسئولة عن ترميم المستفيد على حسابه الخاص .

شروط خاصة:

- 1- إذا كان المتقدم من فئة معدومي الدخل , فيكون إجمالي مبلغ الترميم بما لا يتجاوز 12000 ريال.
- 2- إذا كان المتقدم من الفئة الأولى فإن يرمم له بما لا يتجاوز 9000 ريال؛ ويشترط أن يكون الترميم بأكثر من 15000 ريال.
- 3- إذا كان المتقدم من الفئة الثانية يرمم له بما لا يتجاوز 6000 ريال؛ ويشترط أن يكون الترميم بأكثر من 18000 ريال.

- 1- في حال بناء أحد المستفيدين منزل على حسابه الخاص تتم مساعدته على حسب فئته.
- 2- 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.

شروط وضوابط إعانات الزواج

- 1- أن يكون المتقدم غير موظف من أبناء الأسر المستفيدة من الجمعية.
- 2- أن يكون المتقدم ممن لم يسبق له الزواج أو بحاجة ماسة للزواج من أخرى.
- 3- أن يُحضر المتقدم الأوراق الثبوتية الصحيحة لإثبات الزواج.
- 3- أن يحضر المتقدم دورة المقبلين على الزواج التي تُقيمها الجمعية.
- 4- يتم صرف الإعانة قبل موعد الزواج بشهر مع إحضار ما يثبت تحديد موعد الزواج.
- 5- يتم إعطاء الإعانة بمبلغ مقطوع وقدره 5000 ريال.

شروط وضوابط الإعانات الطارئة

- 1- أن يكون الطلب المُقدم محدد ويمكن إثباته بـ (فاتورة - عقد -.....).
- 2- ألا يتجاوز مبلغ (5,000 ريال) لمعدومي الدخل و (3,000 ريال) لبقية المستفيدين, بما في ذلك من إصلاح أعطال السيارات بشرط أن لا يكون ذلك بسبب سوء الاستخدام.
- 3- الجمعية غير مسئولة عن الديون والإيجارات وفواتير الكهرباء إلا في حالات طارئة يستثنىها المجلس حسب ما يراه.
- 4- الجمعية غير مسئولة عن الإيجارات وفواتير الكهرباء باستثناء فئة محدودي الدخل فئة (أ) بنسبة لا تتجاوز 50% لفواتير الكهرباء لغير مستفيدي الضمان الاجتماعي مرتان سنوياً.
- 5- يمكن الزيادة والنقصان في المبالغ والاستثناء من الشروط السابقة حسب الحالة المتقدمة وحسب رأي المجلس.
- 6- لا يصرف إعانات للمستفيد إلا بعد مضي عامين من تاريخ صرفه لآخر إعانة له .

شروط وضوابط الإعانات الصحية

- 1- أن يكون المتقدم أحد أفراد الأسر المستفيدة.
- 2- أن يثبت المراجعات والحالة الصحية بتقارير طبية معتمدة .
- 3- تُصرف الإعانة للمراجعات التي تكون خارج المنطقة.

- 4- تُصرف الإعانة بشكل دوري حسب مراجعات المُتقدم إذا اكتملت الشروط بقرار من اللجنة الاستشارية الطارئة.
- 5- لا يزيد المبلغ المصروف عن (2,000 ريال) في المرة الواحدة إلا في حالات يراها المجلس.
- 6- عند وجود مراجعات مستمرة ومتكررة داخل المنطقة يُضم المُتقدم للمستفيدين من الإعانات الصحية.

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 (30) 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:

- 1- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (الجنة).
- 2- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- 3- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- 4- على مدير عام الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 5- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- 6- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- 7- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/البريد الالكتروني/ الجوال/ التواصل الشخصي)

- 8- لمدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- 9- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير العام خلال ساعات العمل الرسمي ن الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً : الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ, ب, ج, د) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
1	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار , وتقدم ممن خلال بطاقة ممغنطة يغذى حسابها شهرياً من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (150) مائة وخمسون ريال شهرياً لكل مستفيد.
2	المصروفات النقدية (نقداً)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد من خلال شيك تصدره الجمعية.
3	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد أو عن طريق الجمعية مباشرة.

ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة):

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية وبناء على ما يتوفر من موارد مالية لهذه البنود, وهي:

1- مساعدة في إيجار المنازل:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج) والتي تسكن منزل مستأجر فلها الحق في الحصول على مساعدة بجزء من الإيجار وذلك كل سنة عقدية وفق تاريخ عقد الإيجار , وتكون قيمة المساعدة وفقاً لفئة الأسرة وعدد الأفراد والقيمة الإيجارية للمنزل.

2- صيانة وترميم المنازل:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل على أن يكون الحد الأعلى للترميم (20.000) وتكون الصيانة أو الترميم ضرورة ملحة والمنزل يحتاج إلى ترميم أو صيانة.

3- المساهمة في تأثيث المنزل:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج) والتي يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو يكون رديئاً فلها الحق في الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل على ألا يتم مساعدتها أكثر من مره إلا باستثناء حالات السرقة والحريق.

4- دعم المشاريع الصغيرة والأسر المنتجة:

الأسر المنتجة هي الأسر التي لديها أفكار أو نشاطات أو مشاريع يدوية حرفية سواء كانت عن طريق التدريب والحصول على المؤهلات اللازمة أو تكون مكتسبة من خلال ممارسة هذه المهنة فلها الحق في الحصول على البرامج التدريبية والمساهمة معها في توثيق مشاريعها الإنتاجية وكذلك التنسيق مع الجهات الإفتراضية لتقديم الدعم المادي لها.

5- تأمين المواصلات (حسب الحاجة):

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة أو أي وسيلة نقل حكومية أو غيرها فلها الحق في الحصول على مساعدة مواصلات (التدريب, الأنشطة, المدارس) على ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (1000) ريال للأسرة الواحدة شهرياً ويمكن تقديم الخدمة للفصل الدراسي كاملاً دفعة واحدة.

6- المساعدة في سداد فواتير الكهرباء:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا تستفيد من الضمان الاجتماعي أو جهة أخرى لسداد فواتير الكهرباء فلها الحق في الحصول على مساعدة في سداد فواتير الكهرباء وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ المدفوع عن (2000) ريال فقط للأسرة الواحدة في العام الهجري الواحد.

الفئات	أ	ب
الحد الأعلى في السنة الهجرية	1800 ريال	1200 ريال

يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعة واحدة في العام الهجري الواحد.

7- توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية فلها الحق في توفير أجهزة منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجات وتوصيات إدارة الخدمات.

8- الرعاية الصحية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية فلها الحق في الحصول على مساعدة العلاج في الجهات الأهلية المعتمدة لدى الجمعية.

9- تأمين الأدوية والأجهزة الطبية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها توفيرها عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) أو وزارة الشؤون الاجتماعية (للأجهزة الطبية) مع وجود ضرورة طبية فلها الحق في الحصول على تأمين الأدوية والأجهزة الطبية.



ثالثاً : الخدمات المساندة (الموسمية):

الحج: خدمات 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:

1- الحج :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها الحج فلها الحق في الحصول على الحج على حساب الجمعية لمرة واحدة.

2- العمرة :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها العمرة فلها الحق في الحصول على العمرة على حساب الجمعية مع وجود محرم شرعي كل ثلاث سنوات.

3- زكاة الفطر :

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

4- كسوة العيد :

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تصميمها في حينها عن طريق إدارة الخدمات الاجتماعية.

5- مستلزمات كسوة الشتاء :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة (نقداً – عيني) ويتم تقديم هذه الخدمة عن طريق مورد الملابس أو التوزيع مباشرة من مستودع الجمعية .

6- لحوم الأضاحي :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) 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.

7- السلة الرمضانية :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) 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.

8- المستلزمات المدرسية (الحقيبة – المربول – العباءات):

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) 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 الخدمة الاجتماعية رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً والكافلات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

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

2- دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين (الأسر/ الأم/ الأيتام).

3- وضع نماذج المساءلة.

4- كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكاوى.

5- اعتماد القرار من المدير العام.

- 6- المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.
- 7- يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير العام.
- 8- 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
1	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	تعليق خدمات الأسرة لمدة ستة أشهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً بقرار من لجنة الحقوق والواجبات		
2	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	تعليق الصرف لمدة ستة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
3	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث	
4	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات وعدم المصادقية	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة لمدة ستة أشهر	إيقاف الصرف مدة سنة .	

5	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	
6	الاعتداء البدني على احد موظفي/موظفات الجمعية	إبلاغ الجهات الأمنية ، وإبلاغ مجلس الإدارة وإعداد محضر	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
7	إلحاق إضرار بممتلكات الجمعية	إبلاغ الجهات الرسمية .	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة سنة وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً
8	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على احد الموظفين أو الموظفات سواء كان ذلك أثناء حضوره للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	إبلاغ مجلس الإدارة وإعداد محضر بالواقعة	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها و اخذ التعهد اللازم عليها	
9	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	تعليق الصرف لمدة ستة أشهر	تعليق الصرف نهائي	
10	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 نهائي	
11	قيام الأسرة طلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في الجمعية	تعليق خدمات الأسرة لمدة ستة أشهر	تعليق الصرف نهائي	
12	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ	تعليق الصرف لمدة ستة أشهر عن الأسرة	

		إيقاف خدمات الأسرة نهائي	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	13
--	--	--------------------------	---	--	----

آلية عمل اللجنة الاستشارية

آلية العمل:

- 1- تتعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- 2- يمكن أن تتعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من نائبة لبحث موضوع ما.
- 3- تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لائحة أو نظام من أنظمة الجمعية السائدة.
- 4- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل .

صلاحيات اللجنة:

- 1- تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات معدومي الدخل والأيتام وتصدر قراراتها حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
- 2- تنظر اللجنة في الطلبات والمعاريض الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح الجمعية وقرارات المجلس.
- 3- تنظر اللجنة في احتياجات الجمعية وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرئيات المجلس.
- 4- تقوم اللجنة بدراسة الاقتراحات والمرئيات والمشاريع الجديدة والاستثمارات وكتابة مرئيات حسب الحاجة أو ما يكلفه بها مجلس الإدارة.
- 5- تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمستحدثة حسب ما تقضيه الحاجة.
- 6- اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة الجمعية.
- 7- تسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.