



جمعية البر والخير الإجتماعية بإمّاج

لائحة المستفيدين



المقدمة

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

تعريف المصطلحات:

- الجمعية:** يقصد بها جمعية البر والخدمات الاجتماعية بأملج
- المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.
- أ- الذكور** من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرين).
- ب- الإناث** من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرين ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها اخوة قصر تراهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة)
- الأرملة:** هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.
- المطلقة:** هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها.
- الأسرة:** يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية وابناءه.
- الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات و ضوابط وأنظمة.
- الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.
- الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.
- المخالفات:** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
- أسر السجناء والمفرج عنهم:** يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية:
1. انعدام مصادر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.
 2. إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فإنه يشترط لقبول الملف ألا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
 3. إحصار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.
 4. يتم تسجيل الاسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين.

أولاً: شروط عامة لقبول المستفيد

1. أن يكون سعودي الجنسية.
2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
3. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها 50 عاماً وليس لديها من يعولها.
4. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
5. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل إلا بقرار صادر من اللجنة وبعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس
6. إذا كان رب الأسرة عمره من 35 الى 45 عام يسجل وفق معايير الجمعية لمدة عام وضمن فئة الشباب ويخضع لبرنامج تنموي لتحويلهم من الحاجة إلى الاكتفاء ويحال بعدها إلى لجنة البحث لدراسة الحالة من جديد.
7. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الدرجة	البيان	الحالة
15	من 0 إلى 499	مقدار الدخل
10	من 500 إلى 1000	
5	من 1001 إلى 2000	
3	من 2001 إلى 3000	
0	من 3001 إلى 4000	
10	خيام	ماهية السكن
5	شعبي	
0	مسلح	
10	مستأجر	تملك السكن
0	ملك	
10	مرض خطير	الحالة الصحية لرب الأسرة
5	مرض مزمن	
0	غير مريض	
5	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
7	لديه اثنان من الأبناء	
10	لديه ثلاثة	
15	60 فما فوق	العمر
10	من 50 الى 59	
5	من 40 الى 49	



0	من 30 الى 39	عدد أفراد الأسرة
10	من 11 إلى 15	
8	من 7 إلى 10	
6	من 4 إلى 6	
3	من 2 إلى 3	
2	فرد واحد	
75	المجموع	

- فئة أ من 51 إلى 75 نقطة = الأشد احتياج
- فئة ب من 26 إلى 50 نقطة = محتاجة
- فئة ج من 5 إلى 25 نقطة = احتياج متوسط
- فئة د من 0 إلى 4 نقاط = اقل احتياج

8- أن يكون المستفيدين مصنفيين ضمن احتياج وغير مكتفيين

- كيفية احتساب معدل الاكتفاء والاحتياج للأسر يتم احتساب معدل الاكتفاء لدى الأسر من خلال المعادلة التالية

× 100	قيمة الاحتياجات - الدخل	معدل الاكتفاء لدى الأسر =
	قيمة الاحتياجات	

- قائمة الاحتياجات للأسر:

- 1- متوسط قيمة فاتورة كهرباء بحد أعلى 350 شهريا
 - 2- قيمة الإيجار الشهري بحد أعلى 1750 شهريا
 - 3- مصروفات علاجية
 - 4- التزام مالي بحد أعلى شهريا 1980
 - 5- مقدار احتياج الفرد اليومي × 30 × عدد الأفراد = مقدار الاحتياجات الأساسية بحد أعلى للفرد 900 ريال شهريا
- معادلة الاحتياج = متوسط قيمة فاتورة الكهرباء + قيمة الإيجار الشهري + مصروفات علاجية + التزامات مالية + مقدار الاحتياجات الأساسية
تصنيف الاحتياجات:

أشد احتياج	محتاج	اكتفاء
(50 - 100) %	(20 - 49) %	(0 - 19) %

مثال توضيحي: 1

أسرة قيمة الاحتياجات لديها 4000 ريال وقيمة الدخل 2000 ريال

- فاتورة كهرباء 250
- ايجار 1300
- مصروفات علاجية 0
- التزام مالي 1100 (قسط سيارة)
- عدد الافراد 3 * قيمة احتاج الفرد 450 شهريا = 1350 الإجمالي:
- $250+1300+1100+1350=4000$

المعادلة

× 100	قيمة الاحتياجات - الدخل	معدل الاكتفاء لدى الأسر =
	قيمة الاحتياجات	

× 100	4000- 2000	معدل الاكتفاء لدى الأسر =
	4000	

الأسرة لديها احتياج بمقدار = 50% لم يتم تغطيته ويصنف أشد احتياج

شروط

- 1- في حال تصنيف المستفيد الأشد احتياجا يتم قبوله
 - يقدم له الاعانة المالية المستمرة والمساعدات العينية والبرامج التنموية حسب نظام الجمعية المعمول به
- 2- في حال تصنيف المستفيد محتاج يتم قبوله
 - يقدم له الاعانة المالية المقطوعة والمساعدات العينية والبرامج التنموية
- 3- في حال تصنيف المستفيد اكتفاء يتم استبعاده

- يتم فصله من قوائم المستفيدين من البرامج الرعاية وتقديم البرامج التنموية حسب النظام المعمول به والمساعدات الطارئة حسب ما تراه اللجنة الاجتماعية والباحث الاجتماعية في المنظمة

معدل النمو التنموي للأسرة

× 100	قيمة دخل الأسرة الحالي - قيمة دخل الأسرة السابقة	معدل النمو التنموي للأسرة =
	قيمة دخل الأسرة السابقة	

مثال 1: أسرة قيمة دخلها السابقة 2000 ريال وزاد قيمة دخلها ليصبح حالياً 4000 ريال كم نسبة النمو؟

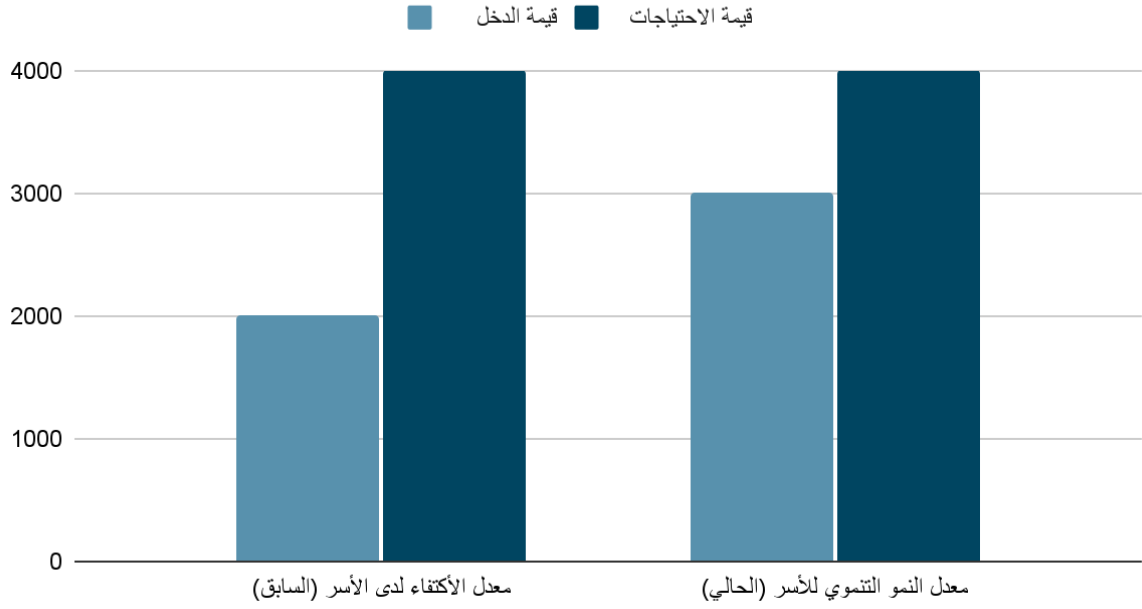
× 100	4000 - 2000	معدل النمو لدى الأسرة =
	2000	

نسبة نمو الأسرة = 50%

.....



معدل النمو



احتساب إجمالي نمو الأسر
مجموع معدل النمو للأسر في سد الاحتياج

النسبة المتبقية للاكتفاء (معدل النمو - الاحتياج)	معدل النمو للأسرة في سد الاحتياج = (الاحتياج × معدل النمو) / 100	معدل النمو الأيراد	الاحتياج	المستفيد
25%	$(50 \times 50) / 100 = 25\%$	50%	50%	*****
50%	$(100 \times 50) / 100 = 50\%$	50%	100%	*****
0	$(25 \times 100) / 100 = 25\%$	100%	25%	*****
0	$(25 \times 100) / 100 = 25\%$	100%	25%	*****
75%	125%	300%	200%	إجمالي نمو الأسر



ثانياً: شروط تسجيل مستفيد

يتم تسجيل المستفيد في قوائم الجمعية من خلال من

1- أن يتقدم المستفيد بطلب للاستفادة من خدمات الجمعية وتعبئة نموذج التقديم من خلال

● زيارة الجمعية

● تقديم عن طريق الموقع الإلكتروني

2- يجب على المستفيد أن يسجل كافة البيانات المطلوبة منه وتوفير كافة المستندات المطلوبة منه

● الهوية

● كرت العائلة

● نموذج الدخل

● اثبات السكن

● صك الطلاق

● صك الورثة

● كشف حساب بنكي لآخر 3 أشهر

3- أن يكون من ضمن الفئات المستهدفة

4- أن يتم دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي وعرضها على لجنة الرعاية

5- الرد على المستفيد بالقبول أو الرفض

6- تسجيل المستفيد في قوائم الجمعية ومنصاتها في حالة القبول

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

1. صورة السجل المدني للعائلة.

2. صورة الهوية الوطنية.

3. أصل آخر فاتورة كهرباء.

4. صورة من عقد الإيجار.

5. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

6. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة لا

تتجاوز 6 أشهر.

7. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.

للأرملة (إضافة الى المستندات الأولية):

1- صورة شهادة الوفاة للزوج.

2- صورة من شهادات الأبناء الدراسية.

3- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.

4- إثبات عدم الزواج أو العمل

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

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

❖ الحالات المستفيدة من الجمعية:

1. الفقراء
2. المحتاجين
3. أصحاب الكرب
4. عابر السبيل
5. ذوي الدخل المحدود
6. الارامل
7. المطلقات
8. أصحاب الحاجات

ثالثاً: الأنشطة والبرامج التي تخدم الأسر المسجلة

تقدم الجمعية مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تخدم الأسر المسجلة فيها وهي:

1. إطعام الطعام
2. السلال الغذائية
3. تأثيث المنازل
4. كسوة الشتاء
5. الأجهزة الكهربائية
6. سداد فواتير الكهرباء
7. تفريج الكرب
8. الكوبونات الشرائية
9. كفالات الأرامل والمطلقات
10. سداد الإيجارات
11. كفالة الأسر
12. دعم الأسر المنتجة
13. التجهيز المدرسي
14. كسوة العيد
15. الاضاحي
16. إفطار صائم
17. الحج

رابعاً : الدعم المقدم من الجمعية وحقوق المستفيدين أولاً :الدعم العيني

1- شروط الدعم العيني

يتم تقديم الدعم العيني من خلال الشروط التالية

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك
3. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية
1. توفر الدعم العيني للمشروع.

2- ضوابط طلب الدعم العيني والصرف له

يتم تقديم الطلب العيني للمستفيد من خلال الضوابط التالي
ضوابط صرف السلة الغذائية:

- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
- حسب دخل الاسرة ان لا يزيد عن 5000
- وتصنف حجم السلة حسب افراد الاسرة سلة كبيرة للأسرة أكثر من ٨ أفراد وسلة متوسطة للأسرة أكثر من ٤ افراد وسيلة صغيرة للأسر أكثر من ٢ افراد
- ان تصرف أربع مرات لتصنيف المحتاج وستة مرات لتصنيف الأشد احتياجا وتصرف بشكل شهري للحالات معدومة الدخل
- 1. فئة المستفيد.
- 2. عدد افراد الاسرة.
- 3. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تأثيث المنزل :

1. أن يكون المنزل ملك للأسرة أو بعقد ايجار مسجلة باسم الأسرة
2. أن يكون طالب التأثيث مصنف ضمن الاسر الاشد احتياج
3. ان يسلم الاثاث المستبدل يسلم للجمعية لبيعه والاستفادة منه
4. ألا يكون استفادة من برنامج دعم الاجهزة الكهربائية والمساعدات المالية المقطوعة لأكثر من سنتين
5. يمنح مرة واحد للمستفيد كل 10 سنوات
6. ألا تتجاوز قيمة التأثيث 35 ألف بحد أعلى
7. أن يتم المنح بأولوية الفئات الطالبة لدعم

ضوابط صرف كسوة الشتاء :

1. أن يكون ضمن قائمة المستفيدين الأشد احتياجا
2. ألا يتجاوز دخل 5000 ريال
3. أن يتم الصرف للأطفال سنويا أو حسب الحاجة لذلك
4. أن يتم الصرف للبالغين كل ثلاث سنوات من أثواب واكوات بسبب عدم تغير حجما وفي حال تلفها يتم تقديرها من قبل اللجنة الاجتماعية

ضوابط صرف الأجهزة الكهربائية:

1. أن يكون البيت ملك أو بعقد إيجار
2. أن يكون لم يحصل على دعم تأثيث خلال ٥ سنوات
3. أن يستبدل الجهاز ويتم تسليمه للجمعية
4. ألا يكون طالب المنح لديه الجهاز تحت الضمان
5. أن يكون الجهاز لغرض أساسي وليس ثانوي أو دورة غير اساسي مثل ميكرويف ونشافة حرارية او ما شابهها
6. ألا يكون قد منح خلال العام السابق
7. أن يكون ضمن فئات المستفيدين المحتاجة أو الأشد احتياج
8. أن يكون لديه منزل واحد فقط لصاحب الزوجة الواحدة
9. ألا يكون استفاد من منحة دعم الاجهزة المقدمة من وزارة الطاقة وأن يكون غير مستحق
10. في حال كان مستحقا لدعم وزارة الطاقة يتم الشراء بهوية المستفيد للاستفادة من الدعم
11. أن يكون الجهاز ضمن تقييم هيئة المواصفات والمقاييس الموفر للطاقة
12. ان لا يكون الجهاز مستعمل الي يتم منحة
13. أن يكون لدى الجهاز وكيل قريب وخدمة ما بعد البيع وعليه ضمان لا يقل عن سنتين

ثانياً: الدعم المالي

- 1- شروط الدعم المالي
- طلب الدعم المالي المستمر والصرف له
- يتم تقديم الدعم المالي من خلال الشروط التالية
- 1- أن يكون المستفيد ضمن الفئات المحتاجة والأشد حاجة
- 2- ألا يكون مسجل ضمن الضمان الاجتماعي
- 3- أن يكون المستفيد غير قادر على العمل وإثبات ذلك

ضوابط صرف فواتير الكهرباء:

1. الفواتير:
- 1- أن تكون الفاتورة مسجلة باسم المستفيد الطالب للخدمة
- 2- أن يكون من المستفيدين المحتاج والأشد احتياج من الجمعية وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.
- 3- أن يكون السداد مباشرة من قبل الجمعية ولا يتم سداد أي مبلغ نقدي للمستفيد
- 4- أن يكون تاريخ الفاتورة جديد ويتم إرفاق صورة من الفاتورة
- 5- ألا يزيد المبلغ عن 1000 ريال.

ضوابط تفريج الكرب:

- 1- ألا يقل مبلغ الدعم المقدم عن 1500 ولا يزيد عن 5000 ريال.
- 2- أن يتم البث في الحالة وتقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة.
- 3- أن يكون من المستفيدين من الجمعية المحتاجة والأشد احتياج.
- 4- أن يتم المنح بأولوية المستفيدين الطالبين للدعم

ضوابط صرف الكوبونات الشرائية:

- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. أن يكون المستفيد ضمن الفئات المحتاجة والأشد حاجة
2. أن يتم صرف الكوبونات لتوفير الاحتياجات الأساسية للمستفيد
3. أن يتم المنح للمستفيد حسب عدد أفراد الأسر
4. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط كفالات الأرامل والمطلقات:

- 1- أن تكون ضمن الفئة المحددة للكفالة.
- 2- لا يقل مقدار الكفالة الشهري عن 300 ريال
فئة أ من 700 إلى 1000 ريال
فئة ب من 500 إلى 650 ريال
فئة ج من 400 إلى 450 ريال
فئة د 300 ريال
- 3- يشترط إثبات الحالة للمستفيدة
- أن تكون من ضمن الفئة المحتاجة والأشد احتياج
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط سداد الإيجارات:

1. أن يكون لدى المستفيد حساب في الشبكة الالكترونية لخدمات الإيجار
2. أن تكون ضمن الفئة المحتاجة والأشد احتياج
3. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
4. لا تزيد مقدار الاعانة عن 1500 و لا تقل عن 500 ريال شهريا
5. صرف الإعانة للمستفيد الأشد احتياج كل شهريا لمدة ستة أشهر

ضوابط كفالة الأسر:

1. أن تكون الأسر ضمن الفئة المحتاجة والأشد احتياج
2. أن تكون ضمن نطاق الجمعية.
3. تصنف الكفالة حسب افراد الاسرة
4. لا تزيد مقدار الاعانة عن 1500 و لا تقل عن 300 ريال شهريا

عدد افراد الأسر	مبلغ الكفالة
-----------------	--------------



1500	من 11 إلى 15
1000	من 7 إلى 10
800	من 4 إلى 6
600	من 2 إلى 3
300	فرد واحد

ضوابط دعم الأسر المنتجة:

1. أن تكون للأسرة منتجات
2. أن تكون ضمن نطاق الجمعية
3. ألا يكون قد منحت الأسر خلال العام
4. أن يتم المنح بأولوية الأسر الطالبين للدعم
5. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
6. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - فئة المستفيد (أ) و (ب).
 - توفر ميزانية للمشروع

ضوابط دعم حج الفريضة:

- 1- أن يكون سعودي الجنسية
- 2- مقيماً بنطاق الجمعية لأكثر من ثلاث سنوات
- 3- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- 4- لم يسبق له الحج
- 5- وجود ميزانية للمشروع
- 6- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 4. فئة المستفيد.
 5. عمر المستفيد.

ثالثاً: القروض التنموية

شروط طلب القروض التنموية

- يتم تقديم القروض التنموية من خلال الشروط التالية
1. أن يكون المنتفع من القرض قادر من مزاولة النشاط
 2. أن يكون من ضمن مستخدمي الجمعية
 3. أن يتمتع بمهارات تتوافق مع النشاط المرغوب انجازه
 4. عدم الاستفادة من مساعدة أخرى
 5. الالتزام بسداد القرض الشهري

رابعاً: دعم التدريب

- شروط الدعم للتدريب لرب الأسرة
يتم تقديم الدعم للتدريب خلال الشروط التالية
1. أن يكون سعودي الجنسية
 2. أن يكون المتدرب من أفراد الأسر في الجمعية
 3. لا يزيد عمر المستفيد عن 30 سنة
 4. أن يكون المتدرب جاد ولديه الرغبة في اكتساب مهارات سوق العمل
 5. أن يكون التدريب ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل
 6. ألا تزيد مدة التدريب عن ستة أشهر
 7. عدم تعارض أوقات التدريب مع أوقات الدراسة لأفراد الأسر المتقدمين للتدريب
 8. تقديم تقرير من البحث الاجتماعي عن استفادة الأسر

ضوابط طلب دعم التدريب والصرف له

- يتم تقديم طلب دعم التدريب والبت فيه من خلال الضوابط التالي
- 1- أن يتقدم المستفيد بطلب الدعم من خلال النموذج (نموذج طلب الدعم)
 - 2- قيام البحث الاجتماعي بتحديد الاحتياجات التدريبية للفئة المستهدفة
 - 3- يجب الرفع لمدير المشاريع لقسم التنمية بالاحتياجات التدريبية
 - 4- القيام بإعداد المحتوى التسويقي للمشروع لتسويقه من قبل إدارة تنمية الموارد المالية
 - 5- يجب أن يتم تحديد الجهات المستهدفة للتسويق
 - 6- أن يكون هناك اعتماد الجهة المنفذة للمشروع من قبل لجنة التنمية والتمكين
 - 7- الالتزام بصرف المبلغ للجهة المنفذة للمشروع
 - 8- أن يتم متابعة التنفيذ وسير العمل للمشروع من قبل إدارة المشاريع
 - 9- وجود تقارير ختامية ترفع للجهات الداعمة والإدارة

خامساً: قياس صورة الخدمة المقدمة للمستفيد

- شروط قياس الخدمة خلال
- 1- أن يتم إرسال نموذج التقييم للمستفيدين من قبل الباحث الاجتماعي
 - 2- يجب دراسة النموذج من خلال التقييم وتحليل إجابات المستفيدين
 - 3- إعداد تقرير التغذية الراجعة من المستفيدين ووضع التوصيات من قبل الباحث
 - 4- الالتزام برفع التقارير للإدارة
 - 5- العمل على اتخاذ الإجراءات التصحيحية ان وجد بشكل دوري

سابعاً: ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمة لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

حقوق المستفيدين للمستفيد الحق في:

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

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

1. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة 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 بسرية تامة.
4. أن لايسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرمه 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:

كمستفيد لك الحق في:

1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتهم وتعريفهم بخدمات الجمعية.
3. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية
4. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
5. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
6. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
7. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
8. المحافظة على البطاقات الالكترونية وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
9. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
10. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
11. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
12. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
13. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب وتوظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواك الاجتماعي والاقتصادي.
14. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها.
15. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
2. زواج الأرملة أو المطلقة.
3. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية.
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
5. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
6. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
8. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
9. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
10. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
11. في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين في خير بين تسجيله في أحد النطاقين.
12. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
13. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
14. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

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

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعدر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

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

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة (وسائل الإتصال (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. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات 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 او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
7. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.



لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

الإجراءات				المخالفة	رقم المخالفة
رابع مرة	ثالث مرة	ثاني مرة	أول مرة		
تعليق خدمات الأسرة نهائياً بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	1
تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تعليق الصرف لمدة شهر	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	2
إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة وإدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	الاتصال من مدير إدارة البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	3
إيقاف الصرف مدة شهر	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	4
إيقاف الصرف نهائي	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	تنبيه الأسرة	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	5
	تعليق خدمات	تعليق خدمات	أخذ تعهد	الاعتداء البدني	6
	إيقاف الأسرة من الخدمات نهائياً	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح مآثم إتلافه	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	إلحاق الضرر بممتلكات الجمعية	7



8	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها وأخذ التعهد اللازم عليها
9	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	تعليق الصرف لمدة شهرين
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 لمدة شهر من هذه الخدمة	تعليق الصرف نهائي (بقرار من اللجنة)
11	قيام الأسرة طلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في الجمعية	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء أحد الطالبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبلغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في الجمعية	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من اللجنة (أ)
12	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار اللجنة)
13	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ	تعليق الصرف لمدة شهرين