



جمعية عطف لرعاية الأيتام  
بمحافظة بلقرن  
ATAF FOR ORPHANS CARE

آلية التحقق من استحقاق المستفيدين  
للخدمة وصرف المساعدات للمستفيدين  
لجمعية عطف لرعاية الأيتام  
بمحافظة بلقرن رقم ترخيص ( 5521 )

0575551717 | X Instagram YouTube ATAF5521

## أولاً: الخدمات الأساسية:

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل يتيم من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسب من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة ، وهي :

نوع الخدمة	الوصف
الكفالة النقدية	هو مبلغ نقدي وقدره 300 ريال تصرف في الفترة من تاريخ 20 حتى 25 من كل شهر ميلادي من قبل الجمعية حسب الحسابات المعتمدة.

## ثانياً: الخدمات المساندة :

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية، ويتم تكليف الموارد المالية في السعي في توفير الاحتياج لمدة لا تتجاوز (15) يوم ، ويتم بحث الحالة خلال 5 أيام ويتم التسويق للحالة خلال 5 أيام، وتنفيذ الإعانة المالية خلال 5 أيام وعند عدم اكتمال المبلغ يتم تغطيته من بند الزكاة والمعتمد من قبل مجلس الإدارة.

## المساعدة في إيجار المنزل:

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
- أن يكون المنزل المستأجر خاصاً بالأرملة وأبنائها المستفيدين.
- تقدم المساعدة كل ستة أشهر (عقدية) في عقد للإيجار مع اعتبار تاريخ الاستحقاق ومصلحة الأسرة.
- التقديم على طلب المساعدة قبل طول الإيجار بشهر على الأقل.
- الاكتفاء بصرف الشيك باسم المالك أو الوسيط العقاري فقط بمدة لا تقل عن أسبوع.
- ترفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة للإيجار مثل منصة جود الإسكان ونحوها.
- يكون دفع مساعدة للإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة للإيجار الفعلي.
- يجب أن يكون عقد للإيجار صادر من نظام ( إيجار ) المعتمد لدى وزارة الإسكان
- أن لا يرفع سداد إيجار أكثر من مرتين خلال السنة، مقسمة على 6 أشهر.

## الاستحقاق وفق الجدول التالي:

م	عدد الأفراد (المستفيدين + أرملة)	الوصف			
		أ	ب	ج	د
1	4 أفراد فأقل	14.000	12.000	10.000	8000
2	من 5 إلى 7 أفراد	16.000	14.000	12.000	10.000
3	8 أفراد فأكثر	18.000	16.000	14.000	12.000

### إجراءات تقديم الخدمة:

يلزم لصرف الإيجار إرفاق المستندات التالية في برنامج رافد:  
تقرير طلب خدمة تسديد إيجار من أخصائية خدمات المستفيدين.  
صورة طبق الأصل من عقد الإيجار واضحة وحديثة للسنة العقدية أما إذا كان العقد باسم شخص آخر ليس من أفراد الأسرة فيلزم إحضار صورة بطاقة العائلة الأسرة مع ما يثبت رسمياً علاقة المستأجر بالأسرة.

### حالات أخرى:

م	الحالة	الملاحظة
1	إذا كان المسكن مشتركاً مع آخرين	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
2	إذا كان لدى الأسرة أبناء / بنات موظفين وبراتب يزيد عن 4000 ريال ويسكنون مع الأسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط
3	إذا كان أحد الأبناء متزوج ويسكن مع الأسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية كامل قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
4	إذا كانت الأم متزوجة وتسكن مع الأيتام	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط

## المساهمة في تأييث المنزل:

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو أن يكون رديئاً حسب رأي الباحث الاجتماعي.
- أن لا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقاً ويستثنى من ذلك حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- الأثاث هو الأصناف التالية فقط: موكيت، دولاب، مطبخ، جلسة عربية أسرة للنوم، دولاب ملابس، وتكون وفقاً لآخر تسعيرة معتمدة من المحلات الشريكة.
- إمكانية الدعم كل 5 سنوات على حسب النوع ورأي الباحث.
- أن يحدد الباحث كمية واحتياج المستفيد.

### المستندات المطلوبة

تقرير طلب خدمة تأييث المنزل من أخصائي الخدمات موضح به تفاصيل الاحتياج. إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة سرقة أو حريق لا سمح الله. موافقة رئيس خدمات المستفيدين على الطلب حسب الدليل بالدعم أو الشراء المباشر من الجمعية.

## المساعدة في شراء أجهزة كهربائية

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج)
- أن لا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات ويستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- الأجهزة الكهربائية مكيف، ثلاجة، غسالة، فرن غاز، برادة مياه، دفاية، مايكروويف وتقدم وفق الجدول التالي الذي يوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها للأسرة وفق عدد أفرادها.

م	الأجهزة الكهربائية	الكمية المستحقة بحسب عدد الأفراد		
		3 أفراد فأقل	من 4 إلى 7 أفراد	8 أفراد فأكثر
1	مكيف	2 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد أو 24 للغرفة الكبيرة	3 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد أو 24 للغرفة الكبيرة	4 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد أو 24 للغرفة الكبيرة
2	ثلاجة	1 (سعة 14 قدم مكعب)	1 (سعة 17 قدم مكعب)	1 (سعة 20 قدم مكعب)
3	غسالة عادية	1 - (سعة 17 قدم مكعب)		
4	فرن غاز	1 - (عرض 90 سم)		
5	برادة مياه	1	1	1
6	محطة تحلية المياه	1	1	1
7	مدفأة	1	2	3
8	مايكروويف	1	1	1
9	سخان مياه	2	3	4
10	مكنسة كهربائية	1	1	1
11	طاحونة	1	1	1

### المستندات المطلوبة:

تقرير طلب خدمة شراء أجهزة كهربائية من وحدة خدمات المستفيدين موافقة رئيس وحدة خدمات المستفيدين على الطلب حسب اللائحة ويتم تنفيذ الخدمة للأسرة عن طريق بطاقة شراء للجهاز .  
تصرف المكيفات على حسب تصميم منزل المستفيد سواء كان مكيف شبك أو مكيف سبيلت والأولية لمكيف السبيلت.

### المساعدة في تسديد فواتير الكهرباء

#### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير.

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الأعلى للدعم في السنة الميلادية	6000	5000	4000	3000

## المستندات المطلوبة:

- تقرير طلب خدمة سداد فواتير الكهرباء من خدمات المستفيدين.
- إرفاق صورة حديثة للفاتورة BDF.
- موافقة رئيس خدمات المستفيدين على تسديد الفاتورة بحسب الجدول التوضيحي.
- إكمال قيمة الفاتورة عن طريق الأسرة ودفعه للجمعية بموجب سند قبض قبل التسديد ويرفق نسخة من سند القبض مع طلب التسديد ضمن مستندات الصرف.
- يتم تسديد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك من قبل أمين الصندوق.
- أي أسرة تتجاوز مبلغ 6000 إلى 12000 سنوي من فاتورة الكهرباء خلال 6 أشهر يذهب الباحث الأسرة لكتابة تقرير عن الأسباب المتوقعة لهذا الارتفاع.

## ملاحظة:

يمكن تجزئة مبلغ الدعم على دفعات شهرية أو فصلية، أو يكون دفعة واحدة للعام كاملاً .  
في حال انقطاع التيار الكهربائي تقوم الجمعية بدفع نصف مبلغ الفاتورة بعد تأكد من صحة وبمبلغ لا يتجاوز 7000 ريال .  
صيانة الأجهزة الكهربائية

## شروط الاستحقاق:

أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج، د)  
أن يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال السنوات الخمس الماضية ويستثنى من ذلك حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.  
الأجهزة الكهربائية المشمولة في الصيانة ثلاثية، غسالة، فرن، غاز، برادة مياه، مدفأة، مايكروويف.  
أن لا تتجاوز قيمة الصيانة للجهاز نصف مبلغ الجديد وإذا تجاوز المبلغ يتم توفير جهاز جديد .  
المستندات المطلوبة  
تقرير طلب خدمة شراء أجهزة كهربائية من البحث الاجتماعي .  
موافقة رئيس وحدة خدمات المستفيدين على الطلب حسب اللائحة واقتراح آلية الصيانة واعتماد المدير التنفيذي لتقديم الخدمة.

## صيانة المنازل

## شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- أن لا تتجاوز قيمة الصيانة 5000 ريال.
- أن لا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال السنوات الخمس الماضية.
- أن يكون المنزل ملكاً باسم الأم أو أحد الأبناء ويعيش الأيتام به.

## ملاحظة:

1. في حال كان المبلغ غير كاف يتم الموافقة عليه من اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة.
2. المستندات المطلوبة.
3. يرفع الباحث الاجتماعي طلب الصيانة.
4. موافقة رئيس وحدة خدمات المستفيدين على الطلب حسب اللائحة والرفع لوحدة الخدمات المساندة لمعاينة المنزل، واقتراح آلية الصيانة، واعتماد المدير التنفيذي لتقديم الخدمة .

## ترميم المنازل

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- أن لا تكون الأسرة مستحقة للإسكان التنموي.
- أن يكون المنزل ملكاً باسم الأم أو أحد الأبناء ويعيش الأيتام به.
- أن لا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة.
- المستندات المطلوبة.
- يرفع الباحث الاجتماعي طلب الترميم.
- موافقة رئيس وحدة خدمات المستفيدين على الطلب حسب اللائحة والرفع لوحدة الخدمات المساندة لمعاينة المنزل، واقتراح آلية الترميم ثم يعتمد من المدير التنفيذي بعد عرضة على مجلس الإدارة.

## تأمين المواصلات

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب).
- عدم وجود سيارة أخرى للأسرة من الممكن الاستفادة منها .
- بعد المدرسة / المستشفى عن المنزل والحاجة للمواصلات.
- عدم توفر وسيلة نقل حكومية للجهة التعليمية .

### تساهم الجمعية:

- لعدد الأفراد 2 - 1 بمبلغ 500 ريال شهرياً .
- لعدد الأفراد 3 - 5 بمبلغ 1000 ريال شهرياً .
- لعدد الأفراد 5 فأكثر مبلغ 1500 ريال شهرياً .

## المستندات المطلوبة

تقرير طلب خدمة من أخصائية خدمات المستفيدين يوضح حاجة الأسرة لذلك و التحقق من بعد المدرسة عن المنزل .

تعريف أو مشهد من المدرسة التي يدرس بها الطالب / الطالبة موضحاً به عدم توفر نقل مدرسي.

إرفاق بطاقة مواعيد المستشفيات وإثبات حضور الموعد للمواعيد السابقة.

يتم صرف مبلغ المساعدة في حساب الأسرة مع المسير الشهري بعد موافقة رئيس خدمات المستفيدين.

## صيانة السيارات

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب).
- ان تكون السيارة الوحيدة للأسرة أن لا يتجاوز مبلغ الصيانة 5000 ريال .
- أن لا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال الخمس سنوات الماضية .

### التأمين الطبي:

يشمل كل المرضى والأطفال مع إمكانية دعم باقي الأيتام والأرامل حسب توفر الدعم ويتم الاتفاق مع جمعية صحية في المنطقة.

### ثالثاً الخدمات المساندة الموسمية:

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة، وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي:

### زكاة الفطر:

توزع وفقاً لما يرد الجمعية من تبرعات لزكاة الفطر ، وتعمم آلية توزيعها في حينها .

### إعانات الزواج:

مساعدة المقبلين على الزواج من المستفيدين

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب)
- أن يكون الزواج الأول للمستفيد وأن لا يكون قد استفاد من الخدمة مسبقاً.
- إنجاز برنامج الإرشاد الأسري.
- أن لا يتجاوز عمر المستفيد 30 سنة .
- وجود عقد قرآن لم يمضي عليه سنة.

## المستندات المطلوبة:

رفع طلب الخدمة من اخصائي خدمات المستفيدين بعقد قرآن لم يتجاوز سنة .  
تقرير حضور الدورات التدريبية .  
تصرف عن طريق منافذ او كوبونات وفقاً للجدول التالي:

المستفيد	5000 ريال	5000 ريال	5000 ريال
ذكر	نقداً	أجهزة كهربائية	مشتريات متنوعة
انثى	نقداً	أواني منزلية	مشتريات + مشاغل

## توزيع الأضاحي:

توزع وفقاً لما يرد الجمعية من تبرعات للأضاحي وتعمم آلية توزيعها في حينها .

## السلة الرمضانية:

توزع وفقاً لما يرد الجمعية من تبرعات عينية أو نقدية وتعمم آلية توزيعها في حينها .

## شروط الاستحقاق:

أن تكون الأسرة ضمن الفئات (أ، ب، ج، د).  
توزع في نهاية شهر 8 هجرياً لكل أسرة سلة واحدة عبر بطاقة مشتريات ووفق ما تراه الجمعية مناسباً.

## الإجراءات:

تصرف سلة غذائية لكل أسرة قبل شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون إيداع في الحساب نقداً أو عن طريق بطاقة المشتريات .

## سداد رسوم التدريب لرخصة القيادة

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن الفئات (أ، ب).
- حسب مرئيات الباحثة عن وضع الأسرة وحاجتهم لسداد الرسوم مثال: شرط وظيفة - لا يوجد أحد يملك رخصة بالعائلة.

## الإجراءات:

رفع طلب الخدمة بعد إحضار ورقة من الجهة تفيد بالمبلغ المحدد للتدريب ويرفع الطلب من اخصائي خدمات المستفيدين بعد موافقة واعتماد من رئيس وحدة خدمات المستفيدين .

## ملاحظة

يستلم المستفيد المبلغ نقد ويتم اثبات ذلك , ويثبت المستفيد خضوعه للتدريب وحصوله على الرخصة.

## خدمة الإسكان التنموي

م	عدد الأفراد	نوع الدعم السكني
1	4 افراد فأقل	شقة صغيرة
2	من 5 إلى 7 أفراد	شقة كبيرة أو فلة سكنية
3	8 أفراد فأكثر	

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون مسجلة في الجمعية ضمن الفئات (أ، ب، ج).
- ان تكون الأم مسجلة في وزارة الإسكان ومستحقة للدعم التنموي.

### آلية احتساب اولوية الإسكان التنموي:

حسب معايير الترشيح والفرز في منصة كاشف .

### تنبيهات هامة بعد ترشيح أسرة

لابد من توقيع عقد الإسكان خلال أسبوع من ترشيح الأسرة وفي حال تأخر الأسرة يحق للجمعية تسليم الوحدة السكنية أسرة أخرى حسب النقاط أعلاه.  
عند ترشيح أسرة فلا بد من انتقالها خلال شهر من تاريخ استلام الوحدة السكنية ويحق للجمعية سحب الوحدة السكنية في حال عدم الانتقال.  
في حال وجود شكاوى على الأسرة، فللجمعية دراسة الشكاوى الواردة ويحق لها سحب الوحدة السكنية حسب عقد الإسكان التنموي.

## أولاً: إيقاف الخدمة عن أفراد

1. يتم إيقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناء على أحد أسباب التالية:
2. المستفيد ممن تجاوزت أعمارهم 18 سنة، ومن يتجاوز هذا يعتبر مستفيد بالغ ويتم دعمه بالكفالة الجامعية بحسب الرأي الفني للباحثة الاجتماعية بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة.
3. الأيتام ممن تجاوزت أعمارهم 18 سنة، مع إمكانية استثناء الطلاب المنتظمين في جهة تعليمية إلى عمر 24 سنة، ويتم دعمهم من الكفالة التشاركية، بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة.
4. الأرملة إذا تزوجت.
5. اليتيم/ة عند الزواج.
6. المستفيد الذي لا يقيم مع الأسرة ويمكن النظر في استثناء هذه الحالة بناء على الرأي الفني للباحثة الاجتماعية، وتوصيات رئيس خدمات المستفيدين.
7. الوفاة لا قدر الله.
8. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
9. اليتيم التي تكتشف الجمعية التلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية الخاصة به، أو عدم صحة البيانات المقدمة بشأنه: يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من الباحث الاجتماعي ورئيس وحدة خدمات المستفيدين ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية، ومرفق به إفادة خطية من الأسرة تثبت الحالة وللجمعية المطالبة - حسب ما تراه مناسباً بأي خدمات مالية مقدمة للأسرة وتبين عدم استحقاقها.
10. الأيتام المتوقفين عن التعليم بالمدارس يتم إيقاف الكفالة عنهم وتبليغ الجهات المختصة بذلك، إلا ممن يعاني من مرض أو ظرف يمنعه من الدراسة مع إثبات ذلك بتقرير، كما ترفع بياناتهم لوحدة البرامج التنموية لمتابعتهم.

## ب - إجراءات إيقاف الخدمة عن الأفراد:

- حصر الأفراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم قبل نهاية كل شهر ميلادي. تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الأفراد، وذلك من قبل اخصائي خدمات المستفيدين، ورفع لرئيس وحدة خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي للموافقة. اعتماد النموذج من قبل المدير التنفيذي للجمعية. تزويد منسق الكفالات بنسخة من قرار الإيقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه. تزويد المسؤول عن الصرف للأسر لتعديل بيانات وعدد الأفراد المستفيدين. يجب ابلاغ الأسرة/ الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بمدة لا تقل عن (30) يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق اخصائي خدمات المستفيدين. تنفيذ إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق رئيس اخصائي خدمات المستفيدين. إيقاف ملف الأسرة في برنامج الجمعية تعديل فئته إلى مرفوض، مع كتابة أسباب الإيقاف في ملاحظات ملف الأسرة.

## ج. الاستثناءات

تكون الصلاحية للإدارة التنفيذية بالاستثناءات بعد أخذ شوري من قبل لجنة المساعدات واعتماد اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة.

### ثانياً : إيقاف الخدمة عن أسر :

يتم إيقاف خدمات الجمعية عن الأسر لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

1. إذا تجاوز عمر أصغر المستفيدين في الأسرة 24 سنة للذكور و24 سنة للإناث، على أن يتم إحالة مثل هذه الحالات إلى جهات خيرية أخرى لتقديم الخدمة لهم عن طريقها.
2. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
3. الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية.
4. الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية أو البيانات المقدمة للجمعية يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من خدمات المستفيدين ورئيس وحدة خدمات المستفيدين ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية، ومرفق به إفادة خطية من الأسرة تثبت الحالة وللجمعية المطالبة حسب ما تراه مناسباً بأي خدمات مالية مقدمة للأسرة وتبين عدم استحقاقها.
5. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب.
6. عدم تجاوب الأسرة مع الباحث الاجتماعي للبحث الميداني ويجب إثبات ذلك من قبل الباحث.
7. انقطاع الاتصال بالأسرة في حالة الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب لمدة شهر 30 يوم بالرد على الباحث يتم إيقاف الأسرة وعند التجاوب تكون الاعانة بأثر رجعي لمدة ثلاثة أشهر فقط ، فإن لم تتجاوب خلال هذه المدة فتوقف نهائياً وفي حال عودتها يرفع طلب تسجيل جديد.

### إجراءات إيقاف الخدمة عن أسرة :

تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة ورفع لرئيس وحدة خدمات المستفيدين. اعتماد المدير التنفيذي للجمعية لقرار إيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسرة اعتباراً من تاريخ الإيقاف.

يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها وتحويلها بفترة لا تقل عن 30 يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق اخصائي خدمات المستفيدين وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف

## الحقوق:

الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

## الواجبات :

التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية عطف لرعاية الأيتام بمحافضة بلقرن .

## المخالفات :

هي الإخلال بالواجبات أو مخالفات أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

## لجنة الحقوق والواجبات :

اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .

## حقوق المستفيدين:

الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من لدن الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص.  
التواصل المباشر مع فريق البحث الاجتماعي.  
تقديم الخدمات المتوفرة لدى دليل خدمات المستفيدين تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات للأسرة.  
الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية.  
العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيد بدون تمييز معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

## السرية والخصوصية:

- أن يتم التعامل مع ملفك الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية.
- رفض التحديث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لكم.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية أن لا يسمح بتواجد أي شخص اخر غير مقدم الخدمة مالم تأذن له بذلك.
- الاحترام والكرامة كمستفيد لك الحق
- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات.
- للمستفيد في رفض أي خدمات أو رعاية تقدمها الجمعية إذا لم تكن ملائمة له أو مكتفي عنها.
- للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد افراد العائلة في اتخاذ القرارات.

## التعريف بمقدمي الخدمة – كمستفيد لك الحق:

- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.
- تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي/موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في: معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك الاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم.

## واجباتك كمستفيد:

### يتوجب على المستفيد:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها من قبل الباحث الاجتماعي.
- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في منزلكم في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم التواصل من قبل فريق البحث الاجتماعي لتحديث البيانات .
- المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأي أجهزة يتم تسليمها من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي الرسمي المحتشم في البرامج التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم إيذاء أي منهم لفظاً أو فعلاً.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها للمستفيد عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلي الجمعية وتوضيح الأسباب لينتم معالجتها.
- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو وظيفة من قبل الجمعية فيجب إشعار الجمعية بذلك.
- في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو فريق البحث الاجتماعي في حالة عدم فهمكم عن المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة عن الجمعية.

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

**أولاً:** للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقفاً 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 (30) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية.

**ثالثاً:** على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني/رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال و(صلة القرابة) (الهاتف/ البريد الإلكتروني).
  - تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
  - تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
  - تحديد الضرر.
  - أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع تحديد الطلب المراد إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

## إجراءات التظلم أو الشكوى:

عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية الرسمي ولا تقبل الشكاوى إلا عن طريقة ويتم التعامل معها عن طريق استدعاء المستفيد حضورياً للمقر ويتم حل المشكلة بواسطة رئيس وحدة خدمات المستفيدين.

## العقوبات التي يستحقها المستفيد:

- إيقاف ملف الأسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة ويتم اتخاذها من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.
- إيقاف الأسرة ثلاثة أشهر في حال وجود خطأ في أرقام التواصل من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي وبعد ذلك يتم معاملة الأسرة كمستفيد جديد .
- إيقاف الأسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الميداني يتم اتخاذها من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.
- إيقاف الأسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.
- إيقاف الأسرة في حال عدم احترام الموظفين أو التطاول عليهم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.
- إنهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي أو انتقال المستفيد خارج محافظة بلقرن ويتم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.

**تم الاعتماد والموافقة على آلية التحقق من استحقاق المستفيدين**

**للخدمة وصرف المساعدات للمستفيدين في الجمعية**

**اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) وتاريخ 29 / 4 / 2024 م**