



جمعية عطف لرعاية الأيتام
بمحافظة بلقرب
ATAF FOR ORPHANS CARE



لائحة المستفيدين

0575551717 | X Instagram YouTube ATAF5521

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد في الاستفادة من الخدمات ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية ،على الرقي بالمجتمع والحدّ من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية ، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان:

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- الأيتام
- أسر الايتام

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- واجبات المستفيد.
- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.
- العدل
- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية ، حسب آلية الصرف المتبعة.
- المسؤوليات
- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات .
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الأيتام من أب سعودي متوفى أو أم سعودية القاطنين في محافظة بلقرن حصراً ، ويمكن للجمعية أن تقدم بعض الخدمات للأيتام من أب سعودي و أم أجنبية ، أو من أم سعودية و أب أجنبي متوفى و تقدم بعض الخدمات لغير السعوديين في المنطقة المستفيدون من خدمات الجمعية الأيتام من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر .

الأيتام:

من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر، ويتم الاستمرار بتقديم خدمات غير الكفالة للأيتام حتى سن (24) سنة للذكور والإناث.

أم اليتيم:

تقدم الجمعية خدماتها لأم الأيتام التي لديها أيتام قصر بشرط إقامتها معهم في منزل واحد، وتستبعد بعد زواجها مع استمرار الخدمة للأبناء الأيتام .

اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة:

تقوم الجمعية برعاية المستفيدين المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة تشمل الأمراض النفسية المستعصية، والإعاقة العقلية والجسدية، و الداون والتوحد ممن تجاوزت أعمارهم السن المحددة للذكور والإناث بشرط أن يكون لديهم إخوة قصر وإحضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الحالة وعدم القدرة على العمل ، وبالنسبة للمرضى النفسيين يشترط إحضار التقرير الرسمي وبتاريخ حديث من مستشفى حكومي خاص بالصحة النفسية ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الأيتام الذين ترعاهم الجمعية في أسرته الأعمار المحددة.

ثانياً: شروط التسجيل: (تسجيل الأسرة في الجمعية)

- أن يكون رب الأسرة وهو الأب متوفى .
- أن يكون لدى الأسرة ابن واحد على الأقل منطبقاً عليه الشروط، ويسكن مع الأم أو الوصي مع إثبات ذلك بتعريف المدرسة بنفس **النطاق الجغرافي** .
- أن لا تكون الأسرة مستفيدة من جمعية أخرى في المنطقة (كفالة يتيم) .
- أن لا يتجاوز صافي دخل الفرد في الأسرة 2000 ريال، فإن تجاوزت هذا الدخل تستفيد من الخدمات المقدمة لفئة (هـ) .
- أن تستكمل الأسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل .
- المستندات المطلوبة للتسجيل:
- سجل العائلة الأسرة، وبطاقات الهوية الوطنية الأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الأصول لمطابقتها.
- شهادة وفاة الأب إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة.
- صورة لعقد إيجار الكتروني مع فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء أو صك الملكية للمنزل.

- إثبات صك الإعالة إن وجد.
- شهادات الميلاد للأبناء.
- شهادة بمصادر دخل الأسرة كالتقاعد، والتأمينات، والضمان، وحساب المواطن وتعريف بالراتب إذا كانت الأم موظفة على أن تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية.
- شهادة تعريف من المدارس للأبناء من نظام نور أو من المدرسة.
- إثبات الحالة الاجتماعية للأم.
- إثبات المديونيات التي على الأم إن وجدت، وتكون ديون من جهات رسمية مثبتة من البنك.
- صورة لرقم الاي بان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب.
- الاجراءات المطلوبة بعد قبول الطلب
- إرسال موقع المنزل بشكل دقيق، مع اسم الحي، والشارع، وأرقام الهواتف، أو إحداثياته.
- التعاون مع الباحث الميداني خلال البحث بإتاحة تصوير المنزل وبحث جميع مرافق المنزل.

ثالثاً : حالات مؤقتة لدعم الأسر المستفيدة بعد وفاة الأب:

في حالة انقطاع التقاعد والضمان بعد وفاة الأب يتم صرف كفالة نقدية عن كل يتيم 300 ريال، ويتم الاستفادة من خدمة سداد فاتورة الكهرباء، وسداد الإيجار، و السلة الغذائية فقط بملف مؤقت مدته لا تتجاوز الخمسة أشهر من تاريخ الوفاة، ويشترط إحضار المستندات التالية:

سجل العائلة للأسرة وبطاقات الهوية الوطنية للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الأصول لمطابقتها.

شهادة وفاة الأب (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة).

صورة لعقد إيجار الكتروني مع فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء، أو صك الملكية للمنزل.

شهادة تعريف من المدارس للأبناء من نظام نور أو من المدرسة إثبات التقديم على الضمان و التقاعد صورة لرقم الآيبان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب.

استحقاق بعض الحالات لخدمات الجمعية:

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
1	اليتيم/ة	من سن الوالدة حتى سن 18 سنة	يستفيد من خدمات الجمعية
2	المستفيد/ة البالغ/ة	من تجاوز 18 سنة وكان منتظماً: الجهات التعليمية حتى سن 24 سنة للذكور والإناث	يستفيد من خدمات فئة (هـ)
3	الأم – الأرملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها أيتام قصر	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام والأولوية لفئة (أ)
4	الأم المتزوجة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت آخر وتسكن مع الأيتام	لا تستفيد من كفالة أم الأيتام
5	الأم المطلقة	وهي الأم التي طلقها زوجها قبل وفاته أو تزوجت زوج آخر وطلقت منه وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة الأيتام والأولوية لفئة (أ)
6	الأم المعلقة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوجاً آخر وعلقها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة الأيتام والأولوية لفئة (أ)
7	اليتيمة المعلقة أو الأرملة أو المطلقة	وهي اليتيمة التي عقلت أو توفي زوجها أو طلقها وتقيم مع الأيتام ويوجد لديها ما يثبت الحالة وعمرها أقل من 24	تستفيد من خدمات فئة (هـ)
8	الأم البديلة الحاضرة	وهي من في حكم الأم من إحدى القريبات والتي تسكن مع الأيتام وترعاهم نتيجة وفاة الأم أو سكن الأم في مسكن آخر غير مسكن الأيتام	يجري عليها ما يجري على الأم تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة الأيتام والأولوية لفئة (أ)
9	الأم الموظفة	التي تعمل براتب 4000 ريال فأكثر الوظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية	لا تستفيد من خدمات الجمعية ويحسب راتبها ضمن مصادر دخل الأسرة في تصنيف الفئات
10	الابن الموظف	الابن الذي يسكن مع الأيتام وغير متزوج ولديه راتب	يستفيد من خدمات فئة (هـ)
11	البنت الموظفة	التي تعمل براتب في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية مهما كان عمرها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات فئة (هـ)
12	المستفيد في المرحلة الجامعية	وهو المستفيد الذي خرج من سن الكفالة والتحق بإحدى الجهات الجامعية ألكليات أو المعاهد وأسرته من سكان المحافظة	يستفيد من الكفالة الجامعية وخدمات فئة (هـ)
13	اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة	من سن الولادة حتى سن 18 سنة من الأيتام ومن ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الهمم ويسكن مع أسرته	يستفيد من خدمات الجمعية
14	المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة	وهو المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الهمم والذي خرج من سن الكفالة ويسكن مع أسرته ولديه أخوة قصر	يستفيد من خدمات الجمعية

رابعاً: متابعة الأسرة:

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الأسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم: زيارتها بما لا يقل عن زيارة في العام الميلادي الواحد وبحث مكتبي مرة واحدة كل عام دراسي. تدوين الملاحظات أو التعليقات الخاصة بالأسرة وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي التحقت بها الأسرة أحد أفرادها ضمن تلك البرامج. بالنسبة لمن هم خارج المدينة وهم من نطاق الجمعية، يتم بحثهم كل 3 سنوات مرة واحدة فقط، ويكتفى بالبحث المكتبي لمن استجد منهم.

تغيير الفئة:

بناءً على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة الأسرة وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثوقة ورسمية ويتم تحديث هذه البيانات فور في ملف الأسرة يدوياً أو إلكترونياً.

الأسرة المتجاوزة للحد الأعلى لصافي دخل الفرد:

عند بحث الأسرة مكتبياً واتضح أنها ضمن الفئة (هـ) تدرج ضمن أسر الجمعية وتعطى رقماً للملف ويجب حفظ جميع بيانات ملف الأسرة من الفئة (هـ) لدى الباحث الاجتماعي لمتابعة تقديم الخدمات الخاصة بهم وعدم إهمالهم ولكن تحتسب هذه الأسرة ضمن العدد الفعلي لأسر الباحث الاجتماعي ولا تعطى رقم مؤرشفاً، حيث لا يكلف الباحث بالزيارة الميدانية لهم إلا عند الحاجة لذلك أو بتوجيه من المدير التنفيذي.

خامسا: تصنيف فئات الأسر

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين تعتمد الجمعية لتصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيتهما للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني لوحدة خدمات المستفيدين وهذه الفئات هي كما يلي:

م	الفئة	الوصف
1	فئة - أ	وهي الأسرة الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن 500 ريال
2	فئة - ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الشهر الفرد الشهري من (501 - 1000)
3	فئة - ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الشهر الفرد الشهري من (1001 - 1500)
4	فئة - د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الشهر الفرد الشهري من (1501 - 2000)
5	فئة - هـ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الشهر الفرد الشهري (2001) وتستفيد من الخدمات التالية: • الرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والبرامج الثقافية والترويجية. • إشراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة وحفلاتهم ومناسباتهم العامة. • التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام وأسرهـم.

طريقة احتساب دخل الفرد:

مصادر دخل الأسرة - الالتزامات الشهرية

صافي دخل الفرد = -

عدد الأفراد

أمثلة على الالتزامات المعتمدة:

الإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة أن تكون باسم الأم. وينظر في بعض الأوصياء.

مصادر دخل أسرة:

جميع المبالغ التي تدخل إلى الأسرة بشكل دوري تعتبر من مصادر الدخل مثل حساب المواطن وتكون مسؤولية الأسرة تبليغ الجمعية بأي تغير يحدث خلال فترات التحديث.

سادساً أنواع الكفالات:

م	نوع الكفالة	مبلغ الكفالة	تفاصيل الكفالة
1	كفالة يتيم نقدية	30 ريال شهرياً	هو كفالة اليتيم بالتكفل باحتياجاته الأساسية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم وهي كفالة أساسية يتم صرفها فترة استحقاق اليتيم وتصرف في الفترة من 02 إلى 52 من كل شهر ميلادي.
2	كفالة تعليمية	من 50 ريال حتى 200 ريال	هو كفالة اليتيم تعليمياً وتنموياً وذلك بالتكفل بتكلفة مشاركة اليتيم في البرامج والأندية وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها في مصفوفة الأندية ويتم صرفها كل شهرين.
3	كفالة أم الأيتام	300 ريال شهرياً	هو كفالة أم الأيتام بالتكفل باحتياجاتها الأساسية عبر صرف مبلغ مالي شهري لها وتكون الأولوية لفئة (أ) وتصرف من الفترة 02 إلى 52 من كل شهر ميلادي.
4	كفالة صحية	من 850 ريال حتى 10000 ريال	توفير التأمين الطبي للأيتام والأرامل وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها والأولوية فيها للمرضى أولاً ثم فئة (أ) و (ب) وتدفع لمنصة التأمين مباشرة. إذا كانت الحالة المرضية لا يغطيها التأمين فيمكن دعم اليتيم حتى مبلغ 00001 ريال بعد موافقة مجلس الإدارة
5	كفالة كساء وغذاء	200 ريال شهرياً	خدمة كساء وغذاء بشكل شهري لليتيم وهي كفالة تصرف حسب توفر كافل لليتيم وتستمر وفقاً لاستمرار الكافل بالدفع وتصرف من 32 إلى 52 من كل شهر ميلادي
6	كفالة جامعية	500 ريال شهرياً	كفالة للمستفيد الملتحقين بالجامعة حتى عمر 42 سنة للذكور و الإناث ويشترط إثبات الحالة الاجتماعية للمستفيد والحالة الدراسية من الجهة التعليمية وأن يكون أسرة اليتيم من سكان المحافظة وتصرف في الفترة من 32 إلى 52 من كل شهر ميلادي.
7	كفالة يتم من ذوي الاحتياجات الخاصة	1000 ريال شهرياً	هو كفالة اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الهمم بالتكفل باحتياجاتهم الشهرية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم وهي كفالة أساسية يتم صرفها فترة استحقاق اليتيم وتصرف في الفترة من 02 إلى 52 من كل شهر ميلادي.
8	كفالة رضيع	500 ريال شهرياً	كفالة اليتيم من الولادة وحتى عمر 24 شهراً (سنتين) وتصرف حسب وما تراه الجمعية مناسباً للرضيع

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 حلول 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 تأثيث 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 تأثيث 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 ثلاثة، 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:

- لـ عدد الأفراد 2 - 1 بمبلغ 500 ريال شهرياً .
- لـ عدد الأفراد 5 - 3 بمبلغ 1000 ريال شهرياً .
- لـ عدد 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	نقدًا	أجهزة كهربائية	مشتريات متنوعة
انثى	نقدًا	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).
- أن 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 الأسباب 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 الافراد:

- حصر الأفراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم قبل نهاية كل شهر ميلادي.
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الأفراد، وذلك من قبل أخصائي 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 أخصائي خدمات المستفيدين.
- تنفيذ إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق رئيس أخصائي 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 و 24 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 الباحثة 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 له 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 بحفاظة 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 ليتم 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 منتقضا 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 مقرر 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 لائحة المستفيدين في الجمعية
بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (10) وتاريخ 10/12/2025م