

لائحة شؤون المستفيدين بجمعية البر الخيرية بالقنفذة

حاصلة على شهادة
الجودة العالمية



25
عام من العطاء

© 0501500150
☎ 0177320165
@bir_qn
www.bir-qn.org

تعريف المصطلحات :

- المستفيديون :** هو كل مستفيد من خدمات جمعية البر الخيرية بالقنفذة وفق أنظمتها ولوائحها .
- الأيتام :** هم من فقدوا آبائهم من السعوديين
- أ-الذكور من سن الولادة حتى سن الثامنة عشر
- ب-الاناث من سن الولادة حتى سن الثامنة عشر
- الأرملة :** هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول ابنائها وغير موظفة.
- المطلقة :** هي المرأة التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق وتعول ابنائها .
- المهجورة :** وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .
- الاسرة :** يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية البر الخيرية بالقنفذة وأبناءه .
- أسر السجناء والمفرج عنهم :** يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية :
- أ-انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.
- ب-اذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فانه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
- ج- إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.
- يتم تسجيل الاسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين .
- الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات :** التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية البر الخيرية بالقنفذة.
- الخدمات :** هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات :** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
- لجنة الحقوق و الواجبات :** اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. أن يعول المتقدم أسرة. بالنسبة للأفراد لا يقل العمر عن ٤٠ سنة
٤. حذف التابعين الذكور من تجاوز عمر ٢٥ سنة ويستثنى الإناث .
٥. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية
٦. لا يتم تسجيل الأسرة اذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث و بعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس
٧. أن يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا تملك أي مصدر دخل أو التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد أقل من (٤٠٠ ريال)
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد (٤٠١ - ٦٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٦٠١ - ٨٠٠)
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٨٠١ - ١٠٠٠)

ملاحظات مهمة

- ١- إذا كان رب الأسرة معاقاً عن العمل نتيجة إعاقة أو مرض وثابت بتقرير طبي حديث يكون في فئة (أ) بشرط أن يكون فقيراً أو مسكيناً وليس له ما يعنيه من مصادر أخرى.
- ٢- إذا كان أحد أفراد الأسرة مريضاً أو معاقاً وثابت بتقرير طبي حديث فيقدر مقدار الصرف عليه بمبلغ (٥٠٠ - ١٠٠٠) ريال لكل حالة (اعانه شهريه)
- ٤- الحالات الطارئة تخضع لدراسة لجنة المساعدات مثلاً لسجين - الحرائق - الكوارث - وغيرها.
- ٥- الحالات المرضية الثابتة بتقرير طبي تخضع لدراسة لجنة المساعدات.

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

١. صورة السجل المدني للعائلة مع الاصل للمطابقة .
٢. صورة الهوية الوطنية مع الاصل للمطابقة .
٣. اقرار اثبات السكن موقع من شاهدين و شيخ القبيلة أو عمدة الحي أو معرف القبيلة .
٤. صورة من عقد الايجار (اذا كان مستأجر).
٥. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
٦. اقرار اثبات الدخل (للفئة معدومي الدخل من التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) موقع من شاهدين و شيخ القبيلة أو عمدة الحي أو معرف القبيلة.
٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .
٨. صورة من شهادات الابناء الدراسية.

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):

- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- صورة صك الاعالة مع الاصل للمطابقة.
- إثبات عدم الزواج أو العمل (برنت من الأحوال المدنية)

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الاصل للمطابقة)
- ب- صورة صك الاعالة أو الحضانه.
- ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
- ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبت المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

تابع حقوق المستفيدين

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

- ١ . معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
- ٢ . معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

- ١ . تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
- ٢ . الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- ٣ . المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤ . ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- ٥ . الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- ٦ . الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .

تابع حقوق المستفيدين

٧. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند التقدم للجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
٢١. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
٣١. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
٤١. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

حالات الاستبعاد من الجمعية :

١. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. زواج الأرملة أو المطلقة .
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٥. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٦. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) .
١٠. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
٢١. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
٣١. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة

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 (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

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

- ١ . المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
- ٢ . تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
- ٣ . تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
- ٤ . تحديد الضرر .
- ٥ . أسباب التظلم .
- ٦ . الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .
- ٧ . تحديد الطلب المراد .
- ٨ . ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
- ٩ . إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

رابعاً :اجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الاعانة النقدية للأسر (أيتام - مطلقات -أسر سجناء- مرضى - معاقين - أسر) :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية أو اثبات بأن رب الأسرة سجين .
٣. لا يزيد مبلغ صرف الاعانة الشهرية عن ٣٠٠٠ ريال أو ما تقرره لجنة المساعدات ولمدة لا تزيد عن سنة يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة و ما هو الجهود التي بذلت تجاه تحسين وضع الأسرة .
٤. المطلقات وجود اثبات اعالة أو حضانة للأبناء .
٥. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ).
 - ب- عدد افراد الاسرة .
 - ت- توفر ميزانية للمشروع .
 - ث- ما تراه لجنة المساعدات .

صرف الاجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير من الباحث الاجتماعي بتلف الجهاز
٣. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد .
 - عدد افراد الاسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - توفر ميزانية للمشروع .
 - ما تراه لجنة المساعدات

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط صرف السلة الغذائية :

١. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد .
 - ب- عدد افراد الاسرة .
 - ت- ما تراه لجنة المساعدات
 - ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد .
 - ب- عدد أفراد الاسرة .
 - ت- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - ث- ما تراه لجنة المساعدات
 - ج- توفر ميزانية للمشروع .

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة .
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من ثلاثة شهور.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن ألفين ريال.
- ج- لا يوجد مصدر دخل للأسرة .
- ح- ما تراه لجنة المساعدات
- خ- توفر ميزانية للمشروع .

٢. الطارئة:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ب- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ت- ما تراه لجنة المساعدات

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط دعم الزواج الأول :

- أ- أن يكون في نطاق خدمات الجمعية.
- ب- أن يكون الزواج الأول .
- ت- اذا كان موظف لا يزيد راتبه عن ٥٠٠٠ ريال .
- ث- الحصول على دورة المقبلين على الزواج .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .
- ح- ما تراه لجنة المساعدات

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- مخاطبة المستشفى و إحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل منطقة مكة المكرمة .
- ت- توفر ميزانية للمشروع .

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط بناء المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من خدمات الجمعية .
- ب- تكون الأولوية حسب الفئة واعداد أفراد الأسرة .
- ت- عدم وجود مسكن للأسرة أو المسكن آيل للسقوط بتقرير هندسي أو من الدفاع المدني.
- ث- اثبات ملكية الارض و عدم ممانعة الجيران .
- ج- قرار لجنة البحث .
- ح- توفر ميزانية للمشروع .
- خ- ما تراه لجنة المساعدات

ضوابط ترميم المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ب- تكون الأولوية حسب الفئة واعداد أفراد الأسرة .
- ت- وجود تقرير هندسي وتقرير الباحث الاجتماعي عن حالة المنزل
- ث- قرار لجنة البحث .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .
- ح- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة .
- خ- ما تراه لجنة المساعدات

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط دعم حج الفريضة :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ت- لم يسبق له الحج
- ث- وجود ميزانية للمشروع

ضوابط دعم سداد ايجارات المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية .
- ب- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ت- وجود عقد ايجار موثق .
- ث- أن لا تزيد قيمة عقد الايجار عن ١٨٠٠٠ الف في السنة.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .
- ح- ما تراه لجنة المساعدات

تابع ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط دعم سداد الديون للمستفيدين :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية .
- ب- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ت- أن لا يزيد مبلغ الدين عن ٥٠٠٠٠ ألف ريال .
- ث- أن يكون هناك حكم صادر من المحكمة بمبلغ الدين .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .
- ح- ما تراه لجنة المساعدات

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

نسأل الله التوفيق أدام الله الأمن والسلامة على وطننا الغالي

حاصلة على شهادة
الجودة العالمية



25
عام من العطاء

© 0501500150
☎ 0177320165
@bir_qn
www.bir-qn.org