



دليل
خدمات الرعاية للمستفيدين
2025م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رفقاء
جمعية أيتام الخطة



الفصل الاول :

تمهيد	(4)
المستفيدون من خدمات الجمعية	(6,5)
تسجيل الاسرة في الجمعية	(9,8,7)
حالات مؤقتة لدعم الاسر	(12,11,10)
متابعة الاسر	(13)
تغيير الفئة	(13)
الاسرة المتجاوزة للحد الاعلى لصافي دخل الفرد	(13)
تصنيف فئات الاسر	(14)
مصادر دخل الاسر	(15)
انواع الكفالات	(18,17,16)
الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها	(19)
الخدمات لاساسية	(20)
الخدمات المساندة	(31-20)
الخدمات المساندة الموسمية	(35-32)
خدمة اسكان التنموي	(40-36)
آلية لبطاقات منافذ بدل فاقد المتكررة	(42,41)
الفصل الثالث: حالات إيقاف خدمات الجمعية عن مستفيد / أسرة	(43)
إيقاف الخدمة عن الأفراد	(46,45)
إيقاف الخدمة عن الأسر	(48,47)
نموذج إيقاف الأسر	(49)
الفصل الرابع : حالات حقوق وواجبات المستفيدين	(50)
تعريف المصطلحات	(51)
حقوق المستفيدين	(51)
السرية والخصوصية	(52)
كمستفيد لك الحق	(53,52)
واجباتك كمستفيد	(54)
الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى	(55)
اجراءات التظلم	(56)
العقوبات	(56)
اعتماد مجلس الادارة	(56)





الفصل الاول

تمهيد



المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للأسر الأيتام من أب سعودي متوفي وأم سعودية للمقيمين في منطقة حائل حصرا ويمكن للجمعية ان تقدم بعض الخدمات للأيتام من أب سعودي وأم اجنبية او من ام سعودية واب اجنبي متوفي وتقدم بعض الخدمات من برنامج مودة لغير السعوديين في المنطقة .

الايتام

من سن الولادة وحتى سن الثامن عشر ويتم الاستمرار بكفالة الايتام الملتحقين بالمدارس التعليمية حتى سن (24) سنة للذكور والاناث .

ام اليتيم

تقدم الجمعية خدماتها للأم الأيتام التي لديها أيتام قصر بشرط اقامتها معهم في منزل واحد وتستبعد بعد زواجها مع استمرار الخدمة للأبناء الايتام .





اليتم من ذوي الاحتياجات الخاصة

تقوم الجمعية برعاية المستفيدين المرضى من ذوي الاحتياجات الخاصة تشمل الامراض النفسية المستعصية والاعاقة العقلية والجسدية متلازمة داون والتوحد ممن تجاوزت اعمارهم السن المحددة للذكور والاناث

بشرط

ان يكون لديهم اخوة قصر واحضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الحالة وعدم القدرة على العمل وبالنسبة للمرضى النفسيين يشترط احضار التقرير الرسمي وبتاريخ حديث من مستشفى حكومة خاص بالصحة النفسية ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الايتام الذين ترعاهم الجمعية في اسرته الاعمار المحددة ويحول الى الجهات المختصة

المستفيد من الكفالة الجامعية

تقوم الجمعية بصرف كفالة جامعية للمستفيد الذين تنطبق عليه شروط القبول ولا يشترط وجود ايتام قصر في العائلة ولا يستفيدون من باقي خدمات الجمعية والاولوية لمن هم من الفئات المستحقة

المستفيد من الكفالة الجامعية المتميزة

تقوم الجمعية بصرف كفالة جامعية متميزة للمستفيد الملتحق في اندية الجمعية في القسم الجامعي

(بنين وبنات) وتنطبق عليه معايير هذه الكفالة

الالتزام بحضور أنشطة وبرامج القسم الجامعي بما لا يقل عن 80% من نسبة اجمالي الايام الفعلية

التفاعل والمشاركة في تنظيم وتفعيل برامج النادي مع المشرفين بما لا يقل عن مشاركة كل شهرين

حسن السيرة والسلوك

ان لا يقل المستوى الجامعي عن معدل 2 للبكالوريوس ومعدل 3 للدبلوم





تسجيل الاسرة في الجمعية

شروط التسجيل

- الا يتجاوز صافي الدخل الفرد في الاسرة 2000 ريال فان تجاوزت هذا الدخل تستفيد من الخدمات المقدمة لفئة هـ
- ان يكون رب الاسرة وهو الاب متوفي
- ان يكون لدى الاسرة ابن واحد على الاقل منطبقا على الشروط ويسكن مع الام او الوصي مع اثبات ذلك بتعريف مدرسة بنفس النطاق الجغرافي
- ان لا تكون الاسرة مستفيدة من جمعية اخرى في المنطقة (كفالة يتيم)
- ان تستكمل الاسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل

المستندات المطلوبة

للتسجيل

- سجل الاسرة للعائلة وبطاقات الهوية الوطنية للأيتام الذين تجاوزت اعمارهم الخامسة عشر مع الاصول لمطابقتها
- شهادة وفاة الاب
- صورة لعقد ايجار الكتروني مع فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء او صك الملكية للمنزل
- اثبات صك الولاية ان وجد
- شهادة الميلاد للأبناء
- شهادة بمصادر الدخل الاسرة كالتقاعد والتأمينات والضمان وحساب المواطن ومشهد للأموال والعقار وتعريف بالراتب اذا كانت الام موظفة على ان تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية
- شهادة تعريف من المدارس للأبناء من نظام نور او من المدرسة
- اثبات الحالة الاجتماعية للام
- صورة لرقم الايبان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب
- توقيع الالتزام بميثاق المستفيدين ويرفق في ملف الاسرة
- توقيع نموذج طلب تسجيل كمستفيد جديد
- اثبات سجل السفر الدولي ، الصكوك ، المركبات





ميثاق الالتزام

ميثاق الالتزام بين الاسرة وجمعية ايتام الخطة رفقاء هو اتفاق يهدف الى تعزيز التعاون والشراكة بين الاسرة والجمعية الخيرية لتحقيق الاهداف الانسانية والاجتماعية المشتركة

الالتزامات التي يجب على الاسر الالتزام بها اثناء تسجيلها في جمعية ايتام الخطة رفقاء:

1. تقديم معلومات دقيقة وصحيحة عن الحالة الاجتماعية والاقتصادية للأسرة
2. التعاون مع الجمعية الخيرية في تقديم الوثائق المطلوبة لتأكيد الحاجة والاستحقاق
3. الالتزام بالشروط والانظمة التي تحددها الجمعية الخيرية للحصول على المساعدة
4. الاحترام والتقدير لموظفي الجمعية الذين يقدمون المساعدة
5. تطلب الجمعية ايتام الخطة رفقاء من الاسر المسجلة التزاما بالنظافة كجزء من شروط الانضمام وهذا يساعد في الحفاظ على بيئة صحية ونظيفة لليتيم واسرته وافراد المجتمع
6. الابلاغ عن أي تغييرات في الحالة الاجتماعية او الاقتصادية التي قد تؤثر على الاستحقاق للمساعدة
7. التعاون مع فريق البحث الاجتماعي اثناء الزيارات المنزلية والسماح للباحث بالاطلاع على جميع مرفقات المنزل
8. الاستخدام المسؤول للموارد وبطاقات (منافذ، العثيم) والمساعدة التي توفرها الجمعية
9. في حال حدوث مشكلة ترفع شكوى بشكل مباشر لمديرة ادارة شؤون المستفيدين
10. في حال عد الالتزام الاسرة بهذا الميثاق يحق للجمعية اتخاذ الاجراءات وفق لائحة العقوبات في دليل الخدمات الرعوية للمستفيدين

الاسم

التوقيع.....

التاريخ.....





نموذج مقدم طلب التسجيل

بيانات مقدم طلب التسجيل ضمن مستفيدي جمعية ايتام الخطة رفقاء

الاسم : السجل المدني:.....

أقر أنا الموقع أدناه بالموافقة على الشروط التالية:

- 1- السماح للباحثين الباحثات من قبل الجمعية ببحث حالتي والدخول الى سكاني واستكمال جميع الاجراءات
- 2- التزم بتحديث بياناتي لدى الجمعية بداية كل عام هجري جديد او عند حدوث تغير في معلوماتي وتزيد المعية بكل مايستجد في اوضاع الاسرة وابلاغ الجمعية عند تحسن وضعي واستغاثتي عن المساعدة
- 3- الموافقة على الزيارات المختلفة المتفق عليها والمفاجئة التي تقوم بها الجمعية للاسرة
- 4- عدم التقدم بطلب مساعدة الى أي جمعية اخرى تقدم كفالة الايتام وعدم المراجعة للجمعية الا بعد استدعائي ولا يحق لي المطالبة بالدوراق التي قدمتها
- 5- انني على علم بأن جميع المساعدات التي تقدمها الجمعية من الزكاة والتبرعات وانني من المستحقين لها والجمعية تقوم بتوزيع المساعدات حسب دليل الخدمات الرعوية للمستفيدين وتلقي احد المستفيدين للخدمة لا يعني استحقاقها لها
- 6- انني اسكن في نفس منطقة خدمات الجمعية (مدينة الخطة والقرى التابعة لها) ولا اتلقى خدمة كفالة الايتام من أي جمعية اخرى
- 7- في حالة الاخلال باحد الشروط الواردة أعلاه تسقط احقيتنا في خدمات الجمعية ورعايتها وليس لنا الحق في المطالبة بإعادتها
- 8- ايقاف ملف اسرة لمدة شهرين عند استغلال اسم الجمعية للحصول على خصومات او مزايا تجارية او ترفيهية دون الحصول على موافقة مسبقة من الجمعية
- 9- عدم تمثيل الجمعية بشكل غير لائق او القيام بتصرف يسيء للجمعية او مصالحها
- 10- اقر بصحة كافة المعلومات والمستندات المطلوبة والمرفقة

اسم مقدم الطلب :.....التوقيع:.....التاريخ : / / 20م





الاجراءات المطلوبة بعد قبول الطلب

- ارسال موقع المنزل بشكل دقيق مع اسم الحي والشارع وارقام الهواتف واحداثياته
- التعاون مع الباحث الميداني خلال البحث بإتاحة تصوير المنزل بحث جميع مرافق المنزل
-

حالات مؤقتة لدعم الاسر

المستفيدة بعد وفاة الاب

في حالة انقطاع التقاعد والضمان بعد وفاة الاب يتم صرف كفالة نقدية عن كل يتيم 300 ريال ويتم الاستفادة من خدمة سداد فاتورة الكهرباء وسداد الايجار والسلة الغذائية فقط بملف موقت مدته لا تتجاوز الخمسة اشهر من تاريخ وفاة ، ويشترط احضار المستندات التالية :

- سجل الاسرة للعائلة وبطاقات الهوية الوطنية للايتام الذين تجاوزت اعمارهم الخامسة عشر مع الاصول لمطابقتها
- شهادة وفاة الاب
- صورة لعقد ايجار الكتروني مع فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء او صك الملكية للمنزل
- شهادة تعريف من المدارس للابناء من نظام نور او من المدرسة
- اثبات التقديم على الضمان والتقاعد
- صورة لرقم الايبان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب





استحقاق بعض الحالات

لخدمات الجمعية

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
1	اليتيم/ة	من سن الولادة حتى سن 18 سنة	يستفيد من خدمات الجمعية
2	الابناء	من تجاوز 18 سنة وكان منتظما في الجهات التعليمية حتى سن 24 سنة للذكور والاناث	يستفيد من خدمات الجمعية
3	الام الارملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها ايتام قصر	يستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة ام الايتام والدولية لفئة (أ)
4	الام المتزوجة	وهي الام التي توفي زوجها وتزوجت زوجا اخر وتسكن مع الايتام	لا تستفيد من كفالة ام الايتام وتستفيد من خدمات فئة هـ
5	الام المطلقة	وهي الام التي طلقها زوجها قبل وفاته او تزوجت زوج اخر وطلقت منه وتسكن مع الايتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة ام الايتام والدولية لفئة (أ)
6	الام المعلقة	وهي الام التي توفي زوجها وتزوجت زوج اخر وعلقها وتسكن مع الايتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة ام الايتام والدولية لفئة (أ)
7	اليتيمة المعلقة او الارملة او المطلقة	هي اليتيمة التي عقلت او توفي زوجها او طلقها وتقيم مع الايتام ويوجد لديها ما يثبت الحالة وعمرها اقل من 24 سنة	تستفيد من خدمات فئة هـ
8	الام البديلة الحاضنة	هي من في حكم الام من احدى القريبات والتي تسكن مع الايتام وترعاهم نتيجة وفاة الام او سكن الام في مسكن اخر غير مسكن الايتام	يجري عليها مايجري على الام تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة ام الايتام والدولية لفئة (أ)
9	الام الموظفة	التي تعمل براتب 4000 ريال فاكثر والوظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية او اهلية	لا تستفيد من كفالة ام الايتام ويحسب راتبها ضمن مصادر دخل





الاسرة في تصنيف الفئات			
يستفيد من خدمات فئة ه	الابن الذي يسكن مع الايتام وغير متزوج ولدية راتب	الابن الموظف	10
يستفيد من خدمات فئة ه	التي تعمل براتب في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية او اهلية مهما كان عمرها وتسكن مع الايتام	البنت الموظفة	11
يستفيد من الكفالة الجامعية ويستفيد من خدمة تسديد الايجار وسداد فاتورة الكهرباء ومن خدمات فئة ه اذا كان مستقلا مع اثبات الاستقلال	وهو المستفيد الذي خرج من سن الكفالة والتحق بإحدى الجهات الجامعية او الكليات او المعاهد واسرته من سكان منطقة حائل	المستفيد في المرحلة الجامعية	12
يستفيد من خدمات الجمعية	من سن الولادة حتى سن 18 سنة من الايتام من ذوي الاحتياجات الخاصة واصحاب الهمم ويسكن مع اسرته	اليتم من ذوي الاحتياجات الخاصة	13
يستفيد من خدمات الجمعية	وهو المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة واصحاب الهمم والذي خرج من سن الكفالة ويسكن مع اسرته ولدية اخوة قصر	الابناء من ذوي الاحتياجات الخاصة	14





متابعة الاسرة

حرصا على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الاسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فانة يلزم زيارتها بما لا يقل عن زيارة في العام الواحد وبحث مكثي مرة واحدة كل عام دراسي ، ويتم تدوين الملاحظات او التعليقات الخاصة بالاسرة وكذلك الاجراءات المختلفة التي تمت او الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والانشطة التي إلتحقت الاسرة او احد ارادها ضمن تلك البرامج ويتم البحث الاتي عند طلب مشاريع برنامج مودة وتكون المؤولية بالتسجيل والتدوين على الباحث الاجتماعي وبالنسبة لمن هم خارج المنطقة يكتفي بالبحث المكثي او التعاون مع الجمعيات الموجودة في نطاقها

تغير الفئة

بناء على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فانة يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة الاسرة وتعديل فئة الاسرة من فئتها الحالية الى الفئة التي تناسب وضعها الجديد مع الحرص على ان تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثوقة ورسمية ويتم تحديث هذه البيانات فورا في ملف الاسرة يدويا وإلكترونيا

الاسرة المتجاوزة للحد الاعلى لصافي دخل الفرد

عند بحث الاسرة مكتباً واتضح انها ضمن الفئة (هـ) تدرج ضمن اسر الجمعية وتعطى رقما للملف ويجب حفظ جميع بيانات ملف الاسرة من الفئة (هـ) لدى الباحث الاجتماعي لمتابعة تقديم الخدمات الخاصة بهم وعدم اهمالهم ولكن تحتسب هذه الاسرة ضمن العدد الفعلي لاسر الباحث الاجتماعي ولا تعطى رقما مؤرشفا . حيث لا يكلف الباحث بالزيارة الميدانية لهم الا عن الحاجة لذلك او يتوجه من مدير ادارة شؤون المستفيدين





تصنيف فئات الاسر

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين تعتمد الجمعية لتصنيفهم الى فئات وفق مستوى دخل الاسرة وعدد افرادها وملكيتهما للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني لقسم لخدمات الاجتماعية وهذه الفئات هي كما يلي :

م	الفئة	الوصف
1	فئة أ	وهي الاسر الاشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد الا يزيد عن (500) ريال
2	فئة ب	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (501 – 1000)
3	فئة ج	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (1001 – 1500)
4	فئة د	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (1501 – 2000)
5	فئة هـ	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (2001) ريال وتستفيد من الخدمات التالية : - الرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والبرامج الثقافية والترويجية - اشراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة وحفلاتهم ومناسباتهم العامة - التنسيق مع المؤسسات الخيرية الاخرى لتقديم خدماتها للايتام واسرهم

طريقة احتساب دخل الفرد

صافي دخل الفرد = مصادر دخل الاسرة – الالتزامات الشهرية

عدد الافراد تحت سن 24 سنة





مصادر دخل الاسرة

جميع مبالغ التي تدخل الى الاسرة بشكل دوري تعتبر
من مصادر الدخل وتكون مسؤولية الاسرة تبليغنا بأي
تغير يحدث خلال فترات التحديث





انواع الكفالات

- كفالة متكاملة (1000 ريال شهريا)
كفالة يتيم كفالة خاصة ويقصد بها الجمع بين الكفالة النقدية وكفالة غذاء وكفالة كساء وكفالة تعليمية يقوم الكافل بدفع مبلغ الكفالة كاملا ويكون الدفع فيها سنويا او كل 6 اشهر او 3 اشهر او كل شهر (الشهري نظام استقطاع) ويتم تخصيصه لمكفول بعينة
- كفالة نقدية (300 ريال شهريا)
كفالة يتيم بالتكفل باحتياجاته الاساسية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم وهي كفالة أساسية يتم صرفها فترة استحقاق يتيم وتصرف في الفترة من 20 الى 25 من كل شهر ميلادي
- كفالة غذاء (200 ريال شهريا)
خدمة غذاء بشكل شهري لليتيم وهي كفالة تصرف حسب توفر كافل يتيم وتستمر وفقا للاستمرار الكافل بالدفع وتصرف من 23 الى 25 من كل شهر ميلادي
- كفالة كساء (100 ريال)
خدمة كساء بشكل شهري لليتيم وهي كفالة تصرف حسب توفر كافل لليتيم وتستمر وفقا للاستمرار الكافل بالدفع وتصرف من 23 الى 25 من كل شهر ميلادي
- كفالة تعليمية (400 ريال)
كفالة يتيم تعليميا وتنمويا وذلك بالتكفل بتكلفة مشاركة يتيم في البرامج والاندية وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها في مصفوفة الاندية ويتم صرفها كل شهرين بشكل عام على الاندية





- كفالة جامعية (500 ريال شهريا)

كفالة للمستفيدين الملتحقين بالجامعة حتى 24 سنة للذكور والانات ويشترط اثبات الحالة الاجتماعية للمستفيد والحالة الدراسية من الجهة التعليمية وان يكون اسرة اليتيم من سكان حائل وتصرف في الفترة من 23 الى 25 كل شهر ميلادي

كفالة جامعي متميز تصرف لليتيم المتميز بقيمة 500 ريال شهريا اضافة للكفالة الجامعية السابقة وتصبح 1000 ريال للمشاركين بالنوادي والمرشحين من قبل ادارة قسم البرامج التنموية وفق معايير محددة

- كفالة صحية (850 ريال حتى 10000 ريال)

من خلال توفير التأمين الطبي للايتام وام الايتام وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها والاولوية فيها للمرضى اولا ثم فئة (أ) و (ب) وتدفع لمنصة التأمين مباشرة اذا كانت الحالة المرضية لا يغطيها التأمين فيمكن دعم اليتيم حتى مبلغ 10000 ريال بعد موافقة واعتماد المدير التنفيذي

- كفالة رضيع (500 ريال شهريا)

كفالة اليتيم من الولادة وحتى عمر 24 شهرا (سنتين) وتصرف حسب ما تراه الجمعية مناسبة للرضيع

- كفالة اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة (1000 ريال شهريا)

كفالة اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة او اصحاب الهمم بالتكفل باحتياجاتهم الشهرية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم وهي كفالة اساسية يتم صرفها فترة استحقاق اليتيم وتصرف في الفترة من 20 الى 25 من كل شهر ميلادي





- كفالة تشاركية (أي مبلغ)
كفالة عامة يقوم الكافل بدفع مساهمه في مبلغ الكفالة سنويا او شهريا او مرة واحدة دون تحديد مكفول بعينة ، كما ان أي مبلغ يرد في حساب الكفالة دون تحديد المشروع يدخل في مشروع الكفالة التشاركية .
أي عجز في الكفالات من الجهات الداعمة يتم تغطية هذا العجز من حساب الكفالة التشاركية
- كفالة ام الايتام (300 ريال شهريا)
كفالة ام الايتام بالتكفل باحتياجاتها الاساسية عبر صرف مبلغ مالي شهريا لها ، وتكون الاولوية لفئة (أ) ، وتصرف الفترة من 20 الى 23 من كل شهر ميلادي .
تتكفل الجمعية بكفالة ام الايتام من فئة (أ) اذا لم يتم ربطة من قبل الافراد





الفصل الثاني

خدمات المستخدمين
وشروط استحقاقها





الخدمات الاساسية

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل يتيم من فئة (أ ، ب، ج ،د) وق ما تراه الجمعية مناسبة من حيث الية ووقت تقديم الخدمة ، وهي :-

م	نوع الخدمة	الوصف
1	كفالة النقدية	هو مبلغ نقدي وقدره 300 ريال تصرف في الفترة من تاريخ 20 الى 25 من كل شهر ميلادي من قبل الجمعية حسب الحسابات المعتمد لديها
2	كفالة غذاء	تصرف بشكل شهري بقيمة 200 ريال لكل يتيم المكفول كفالة غذاء وتغذى البطاقة ممغنطة في الفترة من تاريخ 23 الى 25 من كل شهر ميلادي (في حال توفر الدعم)
3	كفالة كساء	تصرف بشكل شهري بقيمة 100 ريال لكل يتيم مكفول كفالة كساء وتغذى البطاقة الممغنطة في فترة من تاريخ 23 الى 25 من كل شهر ميلادي (في حال توفر الدعم)

الخدمات المساندة (برنامج مودة)

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق انظمة ولوائح الجمعية ، ويتم تكليف الموارد المالية في السعي في توفير الاحتياج لمدة لا تتجاوز (15) يوم وعند عدم اكتمال المبلغ يتيم تغطيته من بند الزكاة والمعتمد من قبل مجلس الادارة ويتم بحث الحالة خلال 5 ايام ويتم تسويق الحالة خلال 5 ايام وتنفيذ الاعانة المالية خلال 5 ايام





المساعدة في ايجار المنازل

وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ،ب،ج،د)
- ان يكون المنزل المستأجر خاصا بالارملة وابنائها المستفيدين
- تقدم المساعدة كل 6 اشهر عقديا في عقد الايجار مع اعتبار تاريخ الاستحقاق من مصلحة الاسرة
- تقديم على طلب المساعدة قبل حلول الايجار بشهر على الاقل
- المطالبة في منصة ايجار ولا يتم السداد الى عن طريق المنصة
- ترفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة للايجار مثل منصة جود الاسكان ونحوها
- يكون دفع مساعدة الايجار وق لمبلغ مساهمة الجمعية او قيمة الايجار الفعلي
- يجب ان يكون عقد الايجار صادرا بنظام ايجار المعتمد لدى وزارة الاسكان
- ان لا يرفع سداد ايجار اكثر من مرتين خلال السنة ، مقسمة على 6 اشهر

الاستحقاق وفق الجدول التالي

م	عدد الافراد (المستفيدين+ الارملة)	الوصف			
		أ	ب	ج	د
1	4 افراد فأقل	14000	12000	10000	8000
2	من 5 الى 7 افراد	16000	14000	12000	10000
3	8 اراد فأكثر	18000	16000	14000	12000





اجراءات تقديم الخدمة

يلزم لصرف الايجار ارفاق المستندات التالية في برنامج رافد :-

- رفع طلب سداد الايجار من قبل اخصائي الخدمات الرعوية وتكون جدولة الدفع ع مرتين
- عقد الايجار الالكتروني الاصل بصيغة pdf
- صورة بطاقة العائلة للأسرة مع ما يثبت رسميا علاقة المستأجر بالاسرة
- اثبات مطالبة المؤجر في منصة ايجار

حالات اخرى

م	الحالة	الملاحظة
1	اذا كان المسكن مشتركا مع اخرين	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الايجار المخصص بالاسرة فقط
2	اذا كان لدى الاسرة ابناء /بنات موظفين ويسكنون مع الاسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الايجار المخصص للأسرة فقط
3	اذا كان احدى الابناء متزوج ويسكن مع الاسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية بدفع كامل قيمة مساعدة الايجار المخصص للأسرة فقط
4	اذا كانت الام متزوجة وتسكن مع الايتام	تساهم الجمعية بنص قيمة مساعدة الايجار المخصص للأسرة قط
5	اذا كانت الاسرة تستفيد من الكفالة الجامعية فقط وهي من فئة (أ، ب،ج،د) حتى عمر 24 سنة	تساهم الجمعية بدفع كامل قيمة مساعدة الايجار المخصص للأسرة فقط
6	في حال تكفلت احدى المنصات او المتبرعين بسداد حالة ايجار كاملة بعينية	تساهم الجمعية بدفع كامل المبلغ المتبرع به بشكل فوري من دون النظر للاستحقاق





المساهمة في تأثيث المنزل

وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة من ضمن احدى الفئات (أ، ب، ج، د)
- ان يكون الاثاث المطلوب غير متوفر لدى الاسرة او ان يكون ردي او حسب راي الباحث الاجتماعي
- ان لا تكون الاسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقا ، ويستثنى من ذلك حالات الحريق او السرقة بموجب احضار ما يثبت ذلك
- الاثاث هو للاصناف التالية فقط : موكيت ، دولاب ، مطبخ ، جلسة عربية ، اسرة للنوم ، دولاب ملابس ، وتكون وفق لآخر تسعيرة معتمدة من المحلات الشريكة
- امكانية الدعم كل خمس سنوات على حسب النوع وراي الباحث
- ان يحدد الباحث كمية واحتياج المستفيد

المستندات المطلوبة

- رفع طلب تأثيث منزل من قبل اخصائي الخدمات الرعوية
- ارفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة سرقة او حريق لا سمح الله





المساعدة في شراء الأجهزة الكهربائية

وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ ، ب ، ج ، د)
- ان لا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للاسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات ويستثنى حالات الحريق والشرقة بموجب احضار ما يثبت ذلك
- الاجهزة الكهربائية مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن غاز + برادة مياة + دفاية + مايكرويف وتقدم وفق لجدول التالي الذي يوضح الحد الاعلى من الاجهزة التي يمكن تقديمها للاسرة وفق عدد افرادها





م 1	الجهاز الكهربائي	الكمية المستحقة بحسب عدد الافراد		
		3 افراد فأقل	من 4 الى 7 افراد	8 افراد فأكثر
2	مكيف	2 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد او 24 وحدة للغرفة الكبيرة	3 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد او 24 وحدة للغرفة الكبيرة	4 سعة 18 وحدة للمكيف الواحد او 24 وحدة للغرفة الكبيرة
3	ثلاجة	1 سعة 14 قدم مكعب	1 سعة 17 قدم مكعب	1 سعة 20 قدم مكعب
4	غسالة عادية	1 سعة 17 قدم مكعب		
5	فرن غاز	1 عرض 90 سم		
6	برادة مياة	1	1	1
7	محطة تحلية مياة	1	1	1
8	مدفأة	1	2	3
9	مايكروويف	1	1	1
10	سخان مياہ	2	3	4
11	مكنسة كهربائية	1	1	1
12	طاحونة	1	1	1

المستندات المطلوبة

- رفع طلب شراء اجهزة كهربائية من قبل اخصائي الخدمات الرعوية

تصرف المكيفات على حسب تصميم منزل المستفيد سواء كان مكيف شبك او مكيف سبيلت والاولوية لمكيف السبيلت .

المساعدة في تسديد فواتير الكهرباء

وفق الدعم المتاح





شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب.ج.د)
- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير
- اذا كانت الاسرة تستفيد من الكفالة الجامعية فقط وهي من فئة (أ-ب) حتى عمر 24 سنة

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

المستندات المطلوبة

- رفع طلب سداد فواتير الكهرباء من قبل اخصائي الخدمات الرعوية
- ارفاق صورة حديثة للفاتورة PDF
- يتم تسديد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك من قبل امين الصندوق
- أي اسرة تتجاوز مبلغ 6000 الى 12000 سنوي من فاتورة الكهرباء خلال 6 اشهر يذهب الباحث للاسرة لكتابة تقرير عن الاسباب المتوقعة لهذا الارتفاع
- ان لا يكون قد مضى على الفاتورة اكثر من خمسة ايام وقت رفع الطلب

تحذير علامة تعجب

- يمكن تجزئة مبلغ الدعم على دفعات شهرية او فصلية ا وان يكون دفعة واحدة للعام كاملا
- في حال انقطاع التيار الكهربائي امكانية دفع الجمعية نصف مبلغ الفاتورة بعد تاكد من صحة المبلغ ومبلغ لا يتجاوز 7000 ريال
- وتقدم خدمة السداد العاجل لحلات الكهرباء المفصول مره واحدة فقط خلال فترة الاستفادة من خدمات الجمعية ولا يتم السداد الا بعد توقيع الاسرة بعلمها بذلك وان الجمعية لن تتكفل بالسداد مرة اخرى





المساعدة في صيانة الاجهزة الكهربائية وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب.ج.د)
- ان يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للاسرة عن طريق الجمعية خلال السنوات الخمس الماضية ويستثنى من ذلك حالات الحريق او السرقة بموجب احضار ما يثبت ذلك
- الاجهزة الكهربائية المشمولة في الصيانة ثلاثة .
غسالة.فرن.غاز.برادة.مياه.مدفاه.مايكروويف
- ان لا تتجاوز قيمة الصيانة للجهاز نصف مبلغ الجديد واذا تجاوز المبلغ يتم توفير جهاز جديد

المستندات المطلوبة

- رفع طلب صيانة الاجهزة الكهربائية من قبل اخصائي الخدمات الرعوية





المساعدة في صيانة المنازل وفق الدعم المتاح

شروط لاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب.ج.د)
- ان لا تتجاوز قيمة الصيانة 5000 ريال
- ان لا تكون الاسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال الخمس سنوات الماضية
- ان يكون المنزل ملكاً باسم الام او احد الابناء ويعيش الايتام به
- ان تكون الام غير متزوجة

تحذير

في حال كان المبلغ غير كافي يتم الموافقة عليه منا اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الادارة

• المستندات المطلوبة

- يرفع اخصائي الخدمات الرعوية طلب الصيانة
- موافقة مديرية ادارة شؤون المستفيدين على الطلب حسب اللائحة والرفع لوحدة الخدمات المساندة لمعاينة المنزل واقتراح الية الصيانة واعتماد المدير التنفيذي لتقديم الخدمة





المساعدة في ترميم المنازل

وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب.ج.د)
- ان لا تكون الاسرة مستحقة للاسكان التنموي
- ان يكون المنزل ملكا باسم الام او احد الابناء ويعيش الايتام به
- ان تكون الاسرة قد استفادت من هذه الخدمة
- ان تكون الام غير متزوجة
- الا يتجاوز مبلغ الترميم 25000 ريال

المستندات المطلوبة

- يرفع اخصائي الخدمات الرعوية طلب الترميم
 - موافقة مديرة ادارة شؤون المستفيدين على الطلب حسب الاثقة والرفع لوحدة الخدمات
- المساعدة لمعاينة المنزل واقتراح الية الترميم يعتمد من المدير التنفيذي بعد عرضة على مجلس الادارة





المساعدة في تأمين المواصلات

وفق الدعم المتاح

المدارس – المستشفيات – التدريب

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب.ج.د.)
- عدم وجود سيارة خاصة من الممكن الاستفادة منها
- بعد المدرسة / المستشفى عن المنزل والحاجة للمواصلات
- عدم توفير وسيلة نقل حكومية للجنة التعليمية
- ان تكون الام غير متزوجة
- تساهم الجمعية
- لعدد الافراد 1-2 بمبلغ 500 ريال شهريا
- لعدد الافراد 3-5 بمبلغ 1000 ريال شهريا
- لعدد الافراد 5 فاكثر بمبلغ 1500 ريال شهريا

المستندات المطلوبة

- تعريف او مشهد من المدرسة التي يدرس بها الطالب /الطالبة موضحا به عدم توفير نقل مدرسي
- ارفاق بطاقة مواعيد المستشفيات واثبات حضور الموعد للمواعيد السابقة
- يتم صرف مبلغ المساعدة في حساب الاسرة مع المسير الشهري بعد موافقة مديرة ادارة شؤون المستفيدين





صيانة السيارات وفق الدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احدى الفئات (أ.ب)
- لن تكون السيارة الوحيدة للأسرة مع اثبات ذلك في المنصات الرسمية
- ان لا يتجاوز مبلغ الصيانة واسعار قطع الغيار 10000 ريال
- الا تكون الاسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال السنتين الماضيتين
- اثبات المطالبة من الورشة بخطاب رسمي وفاتورة الكترونية
- وجود استمارة ملكية للسيارة تابعة للأسرة لخدمات الاصلاح لا تشمل الاستهلاكية للسيارة
- ان تكون الام غير متزوجة

التأمين الطبي

وفق الدعم المتاح

- يشمل كل المرضى والاطفال مع امكانية دعم باقي الایتام والارامل حسب رتوفير الدعم ويتم الاتفاق مع جمعية كنف الصحية
- يشمل الارملة التي تجاوزت 50 سنة مع ارفاق تقرير طبي ومراعاة وضع الاسرة الصحي واحتياجهم وذلك حسب رؤية اخصائي البحث الاجتماعي





الخدمات المساندة الموسمية

وفق الدعم المتاح

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على مايردها من تبرعات للخدمة المقدمة وبالتالي فان الجمعية قد لاتمكن من تقديم او الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي

زكاة الفطر :

توزيع وفقا لما يرد الجمعية من تبرعات لزكاة الفطر وتعمم الية توزيعها في حينها

اعانات الزواج :

مساعدة المقبلين على الزواج من المستفيدين

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن احي الفئات (أ.ب.ج.د)
- ان يكون الزواج الاول للمستفيد وان لا يكون قد استفاد من الخدمة مسبقا
- انجاز برنامج الارشاد الاسري
- ان لا تجاوز عمر المستفيد 30 سنة
- وجود عقد قران لم يمضي عليه سنة





المستندات المطلوبة

- رفع طلب الخدمة من اخصائي الخدمات الرعوية بعقد قران لم يتجاوز سنة
- تقرير حضور الدورات التدريبية

تصرف عن طرق منافذ او كوبونات وفقا للجدول التالي :

المستفيد	5000	5000	5000
ذكر	نقدا	اجهزة كهربائية	مشتريات متنوعة
انثى	نقدا	اواني منزلية	مشتريات + مشاغل

توزيع الاضاحي

وفق الدعم المتاح

توزع وفقا لما يرد الجمعية من تبرعات للأضاحي وتعمم الية توزيعها في حينها

السلة الرمضانية

وفق الدعم المتاح

توزع وفقا لما يرد الجمعية من تبرعات عينية او نقدية وتعمم الية توزيعها في حينها





شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن الفئات (أ، ب، ج، د)
- توزع في نهاية شهر 8 هجريا لكل اسرة سلة واحدة عبر البطاقة الممغنطة ووفق ما تراه الجمعية مناسبا

الاجراءات

تصرف سلة غذائية لكل اسرة قبل شهر رمضان وفقا لما تراه الجمعية مناسبا لعدد افراد الاسرة ويمكن ان تكون ايداع في الحساب نقدا او عن طريق البطاقة الممغنطة

المساعدة في سداد رسوم التدريب للرخصة القيادة

وفق لدعم المتاح

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة ضمن الفئات (أ، ب، ج، د)
- حسب مראيات الباحثة عن وضع الاسرة وحاجاتهم لسداد الرسوم مثال :
- شرط الوظيفة - لا يوجد احدا يملك رخصة بالعائلة
- تقدم الخدمة مرة واحد للأسرة (سواء ذكر او انثى) وعند الحاجة القصوى
- عدم وجود ابناء موظفين
- ان تكون الام غير متزوجة





الاجراءات

رفع طلب الخدمة بعد احضار ورقة من الجهة تفيد المبلغ المحدد للتدريب ويرفع
الطلب من اخصائي الخدمات الرعوية بعد مواقة واعتماد من مديرة إدارة شؤون
المستفيدين

تحذير :

يستلم المستفيد المبلغ نقدا ويتم اثبات ذلك ، ويثبت المستفيد خضوعه
للتدريب وحصوله على الرخصة





خدمة الاسكان التنموي

الـية ترشـيح المستفـيدين للإسـكان





هدف الاسكان

يهدف الاسكان الخيري لتوفير وحدات سكنية بحق الانتفاع للأسر المستحقة والاشد حاجة في المجتمع من المشمولين برعاية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية المسجلين في بوابة الدعم السكني ، وذلك بالتكامل والشراكة مع الجمعيات والمؤسسات الاهلية المنتشرة في جميع مدن ومحافظات المملكة





ترشيح المستفيدين للإسكان

يتم ترشيح المستفيدين للإسكان التنموي حسب ترشيح اللجنة بالجمعية وراي إحصائي الخدمات
الرعية وفق معايير محددة ويجب توفرها بالمستفيد كما انه يتم توزيع الوحدات السكنية حسب
اعداد الافراد داخل كل اسرة

اعضاء اللجنة

- مدير ادارة شؤون المستفيدين
- رئيس الخدمات والبرامج
- رئيس البحث الاجتماعي
- إحصائي الخدمات الرعية
- باحث اجتماعي





معايير الترشيح

المستفيدين الاشد حاجة ودراسة حالتهم وذلك من خلال تحديث
قواعد البيانات للمستفيدين بشكل مستمر وزيارات البحث
الميداني

الأرامل التي يسكنون في منازل مشتركة مع الاهل داخل وخارج
حائل

الارامل التي منازلهم عشوائية وغير صالحة للسكن وليست ملك
ولا يمكن ترميمها

الاسر التي تسكن بالإيجار او الاسر التي لديها سكن ورثه

شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة مسجلة في الجمعية وتكون من ضمن الفئات (أ،ب،ج،د،هـ)
- ان تكون الام مسجلة في وزارة الاسكان ومستحقة للإسكان التنموي
- الاولوية للأسرة مسجلة بالضمان الاجتماعي





خدمات الاسكان التنموي

م	عدد الافراد	نوع الدعم السكني
1	4 افراد فاقل	شقة صغيرة
2	من 5 الى 7 افراد	شقة كبيرة او فلة سكنية
3	من 8 افراد فاكثر	

شروط الاستحقاق

- ان تكون مسجلة في الجمعية ضمن الفئات (أ،ب،ج،د،هـ)
- ان تكون الام مسجلة في وزارة الاسكان ومستحقة للدعم التنموي

اللية احتساب الاولوية للإسكان التنموي

تحذير:

تنبيهات هامة بعد ترشيح الاسرة

- لابد من توقيع عقد الاسكان خلال اسبوع من ترشيح الاسرة وفي حال تأخر الاسرة يحق للجمعية تسليم الوحدة السكنية للأسرة اخرى حسب النقاط اعلاه
- عند ترشيح الاسرة 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 الاسرة فللجمعية دراسة الشكاوى الواردة ويحق لها سحب هذه الوحدة السكنية حسب عقد الاسكان التنموي





آلية لبطاقات منافذ بدل فاقد المتكررة





اللية بدل فاقد للبطاقات منافذ

- في حال فقدان البطاقة او ضياعها لأول مرة يتم استخراج بكاقة جديدة مع تنبيه الاسرة وتوقيعها على ورقة تسليم بدل فاقد
- في حال فقدان البطاقة للمرة الثانية يتم توقيع الاسرة على تعهد وايضا على ورقة تسليم بدل فاقد للمرة الثانية
- في حال فقدان البطاقة للمرة الثالثة يتطلب على الاسرة دفع رسوم 50 ريال وذلك وفقا لتعدد ويتم التوقيع على كشف بدل فاقد للمرة الثالثة
- في حال ضياع البطاقة للمرة الرابعة يتم ايقاف الاسرة لمدة 3 اشهر وفي حال عودة الاسرة يتحتم على الاسرة دفع رسوم 50 ريال والتوقيع على كشف بدل فاقد للمرة الرابعة

اللية بطل فاقد لبطاقات منافذ الحالات الاستثنائية

في حال ضياع البطاقة داخل الجمعية من قبل الموظف وقبل تسليم الاسرة يتم اتخاذ اجراء في حق الموظف

في حال تسليم البطاقة الخاطئة للاسرة يتم اتخاذ الإجراءات التالية:

- طلب حضور الاسرتين وتبديل بطاقتهم
- في حال عدم حضور الاسرتين معا يتم استخراج بطاقة بدل فاقد للاسرة الحاضرة واييقاف بطاقة الاسره التي لم تتمكن من الحضور حتا تحضر





الفصل الثالث



حالات إيقاف خدمات

الجمعية عن مستفيد\اسر





أولا

إيقاف الخدمة عن الافراد :

- أ.يتم إيقاف الخدمة عن فرد او اكثر من افراد الاسرة بناءً على احد الاسباب التالية :
- المستفيد ممن تجاوزت اعمارهم 18 سنة ، ومن يتجاوز هذا يعتبر مستفيد بالغ ويتم دعمه بالكفالة الجامعية بحسب رأي الباحث الاجتماعي بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة
- الايتام ممن تجاوزت اعمارهم 18 سنة ، مع امكانية استثناء الطلاب المنتظمين في جهة تعليمية الى عمر 24 سنة ، ويتم دعمهم من الكفالة التشاركية ، بشرط ما يثبت الانتظام بالدراسة
- الارامله اذا تزوجت
- اليتيم/ة عند الزواج
- المستفيد الذي لا يقيم مع الاسرة ويمكن النظر في استثناء هذه الحالة بناء على رأي الباحث الاجتماعي وتوصيات رئيس قسم البحث الاجتماعي
- الوفاة لا قدر الله
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية
- اليتيم الذي تكتشف الجمعية التلاعب او التزوير في الدوراق الثبوتية الخاصة به او عدم صحة البيانات المقدمة بشأنه : يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من الباحث الاجتماعي ورئيس قسم البحث الاجتماعي ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية ومرفق به افادة خطية الاسرة تثبت الحالة وللجمعية المطالبة - حسب ما تراه مناسبا - بأي خدمات مالية مقدمة للأسرة وتبين عدم استحقاقها
- الايتام المتوقفين عن التعليم بالمدارس يتم إيقاف الكفالة عنهم وتبليغ الجهات المختصة بذلك الا ممن يعاني من مرض او ظرف يمنعه من الدراسة مع اثبات ذلك بتقرير كما ترفع بياناتهم لقسم الخدمات التنموية لمتابعتهم .





بإجراءات إيقاف الخدمة عن الافراد :

- حصر الافراد الذين تنطبق عليهم اسباب ايقاف خدمه عنهم قبل نهاية كل شهر ميلادي
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الافراد ، وذلك من قبل اخصائي البحث الاجتماعي ، ورفعها لمدير ادارة شؤون المستفيدين والمدير التنفيذي للموافقة
- اعتماد النموذج من قبل المدير التنفيذي للجمعية
- تزويد اخصائي الكفالات بنسخة من قرار الايقاف ولذلك لايقاف الكفالة عنه
- تزويد المسؤول عن الصرف للأسر للتعديل البيانات وعدد الافراد المستفيدين
- يجب ابلاغ الاسرة / الفرد بأنه سيتم ايقاف الخدمة عنه قبل الايقاف لمدة لا تقل عن 30 يوم مع توضيح سبب الايقاف ويكون التبليغ عن طريق اخصائي البحث الاجتماعي
- تنفيذ ايقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق مدير ادارة شؤون المستفيدين
- ايقاف ملف الاسرة في برنامج الجمعية وتعديل فئته الى مرفوض ، مع كتابة اسباب الايقاف في ملاحظات ملف الاسرة

ج. الاستثناءات:

تكون الصلاحية للإدارة التنفيذية بالاستثناءات بعد اخذ شور من قبل لجنة المساعدات واعتماد اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الادارة





ثانيا

ايقاف الخدمة عن الاسر

- أ. يتم ايقاف خدمات الجمعية عن الاسر لسبب أو اكثر من الاسباب التالية :
- اذا تجاوز عمر اصغر المستفيدين في الاسرة 24 سنة للذكور و24 للناث على ان يتم احالة مثل هذه الحالات الى الجهات الخيرية الاخرى لتقديم الخدمة لهم عن طريقها
 - الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية
 - الاسر المنقطعة التي انتهت فترة ايقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية
 - الاسرة التي تقوم بالتلاعب او التزير في الوراق الثبوتية او البيانات المقدمة للجمعية يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من مدير ادارة شؤون المستفيدين ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية ومرفق به افادة خطية من الاسرة تثبت الحالة وللجمعية المطالبة حسب ما تراه مناسبا - بأي خدمات مالية مقدمة للأسرة وتبين عدم استحقاقها
 - عدم رغبة الاسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية بناء على طلب خطي من الاسرة موضح به الاسباب
 - عدم تجاوب الاسرة مع الباحث الاجتماعي للبحث الميداني ويجب اثبات ذلك من قبل الباحث
 - انقطاع الاتصال بالاسرة في حالة الرقم خطأ او مغلق او لم تتجاوب لمدة 30 يوم بالرد على الباحثة يتم ايقاف الاسرة ان لم تتجاوب خلال هذه المدة فتوق نهائيا وفي حال عودتها يرفع طلب تسجيل جديد





ب. إجراءات إيقاف الخدمة عن الاسر

- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة لكل اسرة ورفعها لمدير ادارة شؤون المستفيدين
- اعتماد المدير التنفيذي للجمعية لقرار ايقاف الكفالة والمساعدات عن الاسر اعتبارا من تاريخ الايقاف
- يجب ابلاغ الاسرة بانه سيتم ايقاف الخدمة عنها وتحويلها بفترة لا تقل عن 30 يوما مع توضيح سبب الايقاف ويكون التبليغ عن طريق اخصائي البحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الابلاغ خطيا في نموذج الايقاف





نموذج ايقاف الاسر

- بيانات الاسرة

اسم الاسرة	
السم الام	
اسم الملف	
رقم الجوال	

- سبب الايقاف

- رفض الاسرة للبحث
- وثائق الاسرة ناقصة
- التعدي على موظف الجمعية لفظي او جسدي وتثبت بمحضر تعدي
- انتقال الاسرة الى منطقة اخرى
- رغبة الاسرة الاستغناء عن الجمعية
- خارج سن الكفالة
- اسباب اخرى

- التفاصيل

- اعضاء اللجنة

- مدير ادارة شؤون المستفيدين
- رؤساء الاقسام في الادارة
- رئيس لجنة الايقاف
- باحث اجتماعي





الفصل الرابع

حالات حقوق وواجبات

المستفيدين





تعريف المصطلحات

- الحقوق
- الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمه
- الواجبات
- التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية إيتام الخطة رفقاء
- المخالفات
- هي الاخلال بالواجبات او مخالفات انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية
- لجنة الحقوق والواجبات
- اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الاسر

حقوق المستفيدين

- الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من لدن الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني لالتك 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 من لدن الاسر
- الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية
- العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيد بدون تميز
- معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمه او رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية





السرية والخصوصية

- ان يتم التعامل مع ملفك الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك السرية
- رفض التحديث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية او ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لكم
- ان تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية
- ان 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 الاوقات
- للمستفيد رفض أي خدمات او رعاية تقدمها الجمعية اذا لم تكن ملائمة له او مكثفي عنها
- للمستفيد الحق في طلب مشاركة احد افراد العائلة في اتخاذ القرارات





التعريف بمقدمي الخدمة

كمستفيد لك الحق

- معرفة اسماء ووظائف مقدمي خدمة 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 الاكاديمية يعملون تحت اشراف موظفي/موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في: معرفة هوية الطلاب/الطالبات المتدربين الذين قد يشاركون في تقديم الخدمة او الرعاية لك الاستفسار عن دور أي من المتدربين او المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم





واجباتك كمستفيد

يتوجب على المستفيد

- تقديم كافة المستندات لتقديم على الخدمة او الرعاية
- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التتم تم طلبها من قبل الباحث الاجتماعي
- الموافقة على اجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في منزلكم في الوقت المناسب
- لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بالخدمات الجمعية
- المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها
- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير
- الالتزام بتحديث بيانات الاسرة سنويا حين يتم التواصل من قبل فريق البحث الاجتماعي لتحديث البيانات
- المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية واي اجهزة يتم تسليمها من قبل الجمعية
- الالتزام بالزي الرسمي الرسمي المحتشم في البرامج التي تقيمها الجمعية في مقرها او في أي مواقع اخرى
- الاحترام المتبادل لموظفي و موظفات الجمعية وعدم ايداء أي منهم لفظا او فعلا
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي او منحة تعليمية يتم منحها للمستفيد عن طريق الجمعية الا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الاسباب ليتم معالجتها
- في حال رفض المشاركة في أي برنامج او تدريب او وظيفه من قبل الجمعية فيجب اشعار الجمعية بذلك
- في حال عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمين الخدمة مباشر او التواصل الهاتفي او موقع الجمعية الالكتروني لإيصال اقتراحكم او الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة او فريق البحث الاجتماعي في حالة عدم فهمكم لاي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات او في حالة وجود اسئلة عن الجمعية





الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً:

للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر يراه منتقضا لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها

ثانياً:

على المستفيدين تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوما من تاريخ نشوء الحق للمطالبة به ، ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية

ثالثاً:

على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الآتي:

- المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني/رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال و (صلة القرابة) (الهاتف/البريد الالكتروني)
- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
- تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها
- تحديد الضرر
- اسباب التظلم
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
- تحديد الطلب المراد
- ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى او التظلم
- ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت





إجراءات التظلم أو الشكوى

عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية الرسمي ولا تقبل الشكاوى إلا عن طريقة ويتم التعامل معها عن طريق استدعاء المستفيد حضوريا للمقر ويتم حل المشكلة بواسطة رئيس وحدة الخدمات الاجتماعية

العقوبات

- إيقاف ملف الاسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة ويتم اتخاذها من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الاسرة ثلاث اشهر في حال وجود خطأ في ارقام التواصل من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين وبعد ذلك يتم معاملة الاسرة كمستفيد جديد
- إيقاف الاسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الميداني يتم اتخاذها من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الاسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم منقب رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الاسرة في حال عدم احترام الموظفين او التطاول عليهم من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين
- انتهاء الملف كامل عند أي تصرف غير اخلاقي او انتقال المستفيد خارج منطقة حائل ويتم من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير ادارة شؤون المستفيدين
- إيقاف ملف الاسرة لمدة شهرين عند استغلال اسم الجمعية للحصول على خصومات او مزايا تجارية او ترفيهية دون الحصول على موافقة مسبقة من الجمعية
- عدم تمثيل الجمعية بشكل غير لائق او القيادة بتصرف يسيء لسمعة الجمعية او مصالحها

❖ اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذا الدليل في جمعية ايتام الخطة رفقاء في اجتماع مجلس الإدارة رقم (1) المنعقد بتاريخ 2025/01/05م





0555162482



0555162482