



جمعية الأمل لرعاية الأيتام
al'aml Association for Orphan Care

دليل خدمات الرعاية للمستفيدين

النسخة الاولى
عام 2025

الفهرس

4 الفصل الأول: تمهيد

3	المستفيدون من خدمات الجمعية
5	تسجيل الاسرة في الجمعية
8	حالات مؤقتة لدعم الاسر المستفيدة بعد وفاة الأب
10	متابعة الأسر
10	تغيير الفئة
10	الأسرة المتجاوز للحد الأعلى لصافي داخل الفرد
11	تصنيف فئات الأسر
12	مصادر دخل الاسرة
13	أنواع الكفالات

16 الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

17	الخدمات الاساسية
17	الخدمات المساندة
28	الخدمات المساندة الموسمية
31	خدمة الإسكان التنموي

35 الفصل الثالث: حالات إيقاف خدمات الجمعية عن مستفيد/أسرة

36	إيقاف الخدمة عن الأفراد
38	إيقاف الخدمة عن الأسر
39	ب. إجراءات إيقاف الخدمة عن الأسر
40	نموذج إيقاف الأسر

42 الفصل الرابع: حالات حقوق وواجبات المستفيدين

43	تعريف المصطلحات
43	حقوق المستفيدين
44	السرية والخصوصية
45	كمستفيد لك الحق
46	واجباتك كمستفيد
47	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
48	إجراءات والتظلم
48	العقوبات
49	مراجع الأدلة

الفصل الأول

تمهيد



المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لاسر الأيتام من أب سعودي متوفى وأم سعودية في شرق منطقة الباحة، ضمن النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية المعتمد في اللائحة الأساسية.

الأولاد - 20، البنات - حتى يتم الزواج

الأيتام

الأولاد من سن الولادة وحتى سن الثامن عشر، والبنات الى سن الزواج.



أم اليتيم

تقدم الجمعية خدماتها لأم الأيتام التي لديها أيتام قصر بشرط أقامتها معهم في منزل واحد، وتبعد 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 الجسدية، متلازمة الداون والتوحد ممن تجاوزت أعمارهم السن المحدد الذكور والإناث.

بشـرط



أن يكون لديهم أخوة 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 حكومية خاص بالصحة النفسية ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الأيتام الذين ترعاهم الجمعية في أسرته الأعمار المحددة ويحول إلى الجهات المختصة.

المستفيد من الكفالة الجامعية



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

المستفيد من الكفالة الجامعية المتميزة



تقوم الجمعية بصرف كفالة جامعية متميزة للمستفيد الملتحق في أندية الجمعية في القسم الجامعي (بنين وبنات) وتنطبق عليه معايير هذه الكفالة:

- الالتزام بحضور الأنشطة وبرامج القسم الجامعي بما لا يقل عن 80% من نسبة إجمالي الأيام الفعلية
- التفاعل والمشاركة في تنظيم وتفعيل برامج النادي مع المشرفين بما لا يقل عن مشاركة كل شهرين
- حسن السيرة والسلوك
- ألا يقل المستوى الجامعي عن معدل 2 بكالوريوس ومعدل 3 للدبلوم

تسجيل الأسرة في الجمعية

شروط التسجيل

- ألا يتجاوز صافي دخل الفرد في الأسرة 3000 ريال، فإن تجاوز هذا الدخل تستفيد من الخدمات المتقدمة لفئة ج
- أن يكون رب الأسرة وهو الأب متوفى
- أن يستكمل الأسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل

المستندات المطلوبة للتسجيل



- سجل الأسرة للعائلة وبطاقات الهوية الوطنية للايتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الأصول لمطابقتها
- شهادة وفاة الأب
- صورة لعقد إيجار إلكتروني مع فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة كهرباء أو صك الملكية للمنزل (إن وجد)
- إثبات صك الولاية ان وجد
- شهادات الميلاد للأبناء
- شهادة بمصادر دخل الأسرة التقاعد والتأمينات والضمان وحساب المواطن ومشهد للأمولاك والعقار وتعريف براتب إذا كانت الأم موظفة، على أن تكون بتاريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية
- شهادة تعريف من المدارس للأبناء من نظام نور أو من المدرسة
- إثبات الحالة الاجتماعية للام (إن وجد)
- صورة لرقم الآيبان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب
- توقيع الالتزام بميثاق المستفيدين ويرفق في ملف الأسرة
- توقيع نموذج طلب تسجيل كمستفيد جديد

ميثاق الالتزام



ميثاق الالتزام بين الأسرة وجمعية الأمل لرعاية الايتام هو اتفاق يهدف إلى تعزيز التعاون والشراكة بين الأسرة والجمعية لتحقيق الأهداف الإنسانية والاجتماعية المشتركة.

الالتزامات التي يجب على الأسر الالتزام بها أثناء تسجيلها في جمعية الأمل لرعاية الايتام:

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 والأنظمة التي تحددها الجمعية الخيرية للحصول على المساعدة.
4. الاحترام والتقدير لموظفي الجمعية الذين يقدمون المساعدة.
5. التزام أفراد الأسرة المسجلين بالالتزام بالنظافة جزء من شروط الأنظمة، مما يساعد في الحفاظ على بيئة صحية ونظيفة للأسرة وأفراد المجتمع.
6. الإبلاغ عن أي تغييرات في الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية التي قد تؤثر على الاستحقاق للمساعدة.
7. التعاون مع فريق البحث الاجتماعي أثناء الزيارات المنزلية والسماح للباحث بالاطلاع على جميع مرفقات المنزل.
8. الاستخدام المسؤول للموارد وبطاقات (منافذ - العثيم) والمساعدات التي توفرها الجمعية.
9. في حال حدوث مشكلة يتم رفع شكوى بشكل مباشر لمديرة إدارة شؤون المستفيدين.
10. في حال عدم التزام الأسرة بهذا الميثاق يحق للجمعية اتخاذ الإجراءات وفق لائحة العقوبات في دليل الخدمات الرعوية للمستفيدين.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ:

نموذج مقدم طلب التسجيل

بيانات مقدم طلب التسجيل ضمن مستفيدي جمعية الأمل
لرعاية الايتام:
الاسم: السجل المدني:

أقر أنا الموقع أدناه بالموافقة على الشروط التالية:

1. السماح للباحثين بالجمعية ببحث حالي والدخول إلى سكاني واستكمال جميع الإجراءات.
2. الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية بداية كل عام هجري جديد أو عند حدوث تغيير في معلوماتي وتزويد الجمعية بكل ما يستجد في أوضاع الأسرة، وإبلاغ الجمعية عند تحسن وضعي واستغنائي عن المساعدة.
3. الموافقة على الزيارات المختلفة (المتفق عليها والمفاجئة) التي تقوم بها الجمعية للأسرة.
4. الالتزام بأن جميع المساعدات التي تقدمها الجمعية من الزكاة والمساعدات تذهب لمن يستحقها فقط، والجمعية تقوم بتوزيع المساعدات حسب دليل الخدمات الرعوية للمستفيدين، وتلقي أحد المستفيدين للخدمة لا يعني استحقاقها لها.
5. أنني أسكن في نفس منطقة خدمات الجمعية (شرق منطقة الباحة وضواحيها).
6. في حالة الإدلاء بأحد الشروط الواردة أعلاه تسقط أهليتنا في خدمات الجمعية ورعايتها وليس لنا الحق في المطالبة بإعادتها.
7. إيقاف ملف أسرة لمدة شهرين عند استغلال اسم الجمعية للحصول على خصومات أو مزايا تجارية أو ترفيحية دون الحصول على موافقة مسبقة من الجمعية.
8. عدم تمثيل الجمعية بشكل غير لائق أو القيام بتصرف يسيء لسمعة الجمعية أو مصالحها.
9. أقر بصحة كافة المعلومات والمستندات المطلوبة والمرفقة.

اسم مقدم الطلب:

التوقيع:

التاريخ: / / 14هـ

الإجراءات 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.

حالات مؤقتة لدعم الاسر المستفيدة بعد وفاة الأب



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

- سجل الأسرة للعائلة وبطاقات الهوية الوطنية للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الأصول لمطابقتها.
- شهادة وفاة الأب.
- صورة لعقد الإيجار الإلكتروني أو فاتورة من موقع شركة الكهرباء لآخر فاتورة باسم والد العائلة للمنزل.
- تعريف من المدرسة للأبناء عبر نظام نور أو من المدرسة نفسها.
- إثبات التقديم على الضمان أو التقاعد.
- صورة من الآيبان البنكي موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب.

استحقاق بعض الحالات لخدمات الجمعية

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
١	اليتيم	من سن الولادة حتى سن 18 سنة	يستفيد من خدمات الجمعية
٢	اليتيمة	الى سن الزواج	يستفيد من خدمات الجمعية
٣	الأبناء	من تجاوز 20 سنه وكان منتظما في الجهات التعليمية حتى سن 24 سنة الذكور والاناث	يستفيد من خدمات الجمعية
٤	الأم الأرملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها أيتام قصر	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام والأول (أ) الأولوية لفئة (أ)
٥	الأم المتزوجة	وهي الأمّة التي توفي زوجها وتزوجت زوجا آخر وتسكن مع الأيتام	لا تستفيد من كفالة أم الأيتام وتستفيد من الخدمات فئة ه
٦	الأم المطلقة	وهي الأمّة التي طلقها زوجها قبل وفاته أو تزوجت زوج آخر وطلقت من تسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام والأول (أ) الأولوية لفئة (أ)
٧	الأم المعلقة	وهي الأمّة التي توفي زوجها وتزوج زوجا آخر وعلقها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام والأول (أ) الأولوية لفئة (أ)
٨	اليتيمة المعلقة أو الأرملة أو المطلقة	هي اليتيمة التي علقت أو توفي زوجها أو طلقها وتقيم مع أيتام ويوجد لديها ما يثبت الحالة وعمرها أقل من 24 سنة	تستفيد من الخدمات فئة ه
٩	الأم البديلة الحاضنة	هي ما في حكم الأم من إحدى القريبات والتي تسكن مع الأيتام وترعاهم نتيجة وفاة الأم أو تسكن الأم في مسكن آخر غير مسكن الأيتام	يجري عليها يجري على الأم تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام والأول (أ) الأولوية لفئة (أ)
١٠	الأم الموظفة	التي تعمل براتب 4000 ريال فأكثر والوظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية	لا تستفيد من كفالة الأيتام ويحسب راتبه ضمن المصادر داخل الأسرة في تصنيف الفئات
١١	الإبن الموظف	الإبن الذي يسكن مع الأيتام وغير متزوج ولديه راتب	تستفيد من الخدمات فئة ه
١٢	البنت الموظفة	التي تعمل براتب في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية مهما كان عمرها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من الخدمات فئة ه
١٣	المستفيد في المرحلة الجامعية	وهو المستفيد الذي خرج من سن الكفالة والتحق في إحدى الجهاز الجامعية أو الكليات أو المعاهد وأسرته من سكان شرق منطقة الباحة	يستفيد من الكفالة الجامعية ويستفيد من خدمات تسديد الإيجار سداد فاتورة الكهرباء ومن خدمات فئة ه إذا كان مستقلا مع إثبات الاستقلال
١٤	اليتيم من ذوي الاحتياجات الخاصة	من سنن الولادة حتى سن 18 سنة من الأيتام من ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الهمم يسكن مع أسرته	يستفيد من خدمات الجمعية
١٥	الأبناء من ذوي الاحتياجات الخاصة	وهو المستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الهمم والذي خرج من سن الكفالة ويسكن مع أسرته ، ولديه إخوة قصر	يستفيد من خدمات الجمعية



متابعة الأسر

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحددة عن وضع الأسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم زيارتها بما لا يقل عن زيارة في العام الواحد وبحث مكتبي مرة واحدة كل عام دراسي ويتم تدوين الملاحظات أو التعليقات الخاصة بالأسرة وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي لحقت الأسرة أو أحد أفرادها ضمن تلك البرامج ويتم البحث الآتي عن طلب مشاريع برامج مودة وتكون المسؤولية بالتسجيل وتدوين على الباحث الاجتماعي وبالنسبة لمن هم خارج المنطقة يكتفى بالبحث المكتبي أو التعاون مع الجمعيات الموجودة في نطاقها.



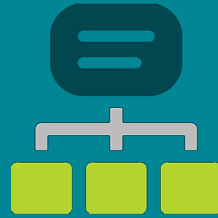
تغيير الفئة

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



الأسرة المتجاوز للحد الأعلى لصافي داخل 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 رقماً مؤرشفاً، حيث لا يكلف الباحث بالزيارة الميدانية لهم إلا عن الحاجة لذلك أو بتوجيه من مدير إدارة شؤون المستفيدين.



تصنيف فئات الأسر

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين تعتمد الجمعية لتصنيفهم إلى فئات وفق مستوى داخل الأسرة وعدد أفرادها وملكتها للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميدان لقسم الخدمات الاجتماعية وهذه الفئات هي كما يلي:

م	الفئة	الوصف
١	فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي داخل الأسرة للفرد لا يزيد عن (١٥٠٠) ريال
٢	فئة ب	وهي الأسرة التي يكون صافي داخل الفرد الشهري من (١٥٠١-٣٠٠٠)
٥	فئة ج	وهي الأسرة التي تجاوز الدخل الشهري للفرد فيها (أكثر من ٣٠٠٠) وتستفيد من الخدمات التالية: • الرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والبرامج الثقافية وترويجة • اشتراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة وحفلاتهم ومناسباتهم العامة • التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للايتام وأسرههم



طريقة احتساب داخل الفرد

مصادر دخل الأسرة – الالتزامات الشهرية

عدد الأفراد تحت سن 30 سنة

صافي دخل الفرد =





مصادر دخل الأسرة

جميع المبالغ التي تدخل إلى الأسرة
بشكل دوري تعتبر من مصادر
الدخل الرسمية





أنواع الكفالات

كفالة متكاملة (2000 ريال شهري)

كفالة يتيم كفالة خاصة ويقصد بها الجمع بين الكفالة النقدية وكفالة غذاء وكفالة كساء وكفالة تعليمية، يقوم الكافر بدفع مبلغ الكفالة كاملاً ويكون الدفع فيها سنوياً، أو كل ستة أشهر، أو ثلاثة أشهر، أو كل شهر (الشهري نظام إقطاع) ويتم تخصيص لمكفول بعينه.

كفالة نقدية (500 ريال شهري)

كفالة اليتيم بالتكليف الاحتياجات الأساسية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم، وهي كفالة أساسية يتم صرفها فترة استحقاق اليتيم وتصرف الفترة من 20 إلى 25 من كل شهر ميلادي.

كفالة غذاء (300 ريال شهري)

خدمة غذاء بشكل شهري لليتيم وهي كفاية لا تصرف حسب توفر كفل لقيم وتستمر وفقاً للإستمرار الكفل بالدفع، وتصرف من 23 إلى 25 من كل شهر ميلادي.

كفالة كساء (300 ريال شهري)

خدمة كساء بشكل شهري لليتيم، وهي كفالة تصرف حسبت أوفر كافل لقيم وتستمر وفقاً لاستمرار الكافر بالدفع وتصرف من 23 إلى 25 من كل شهر ميلادي.

كفالة تعليمية (500 ريال شهري)

كفالة اليتيم تعليمياً وتنموياً، وذلك بالتكليف بتكلفة مشاركة اليتيم في البرامج والأندية، وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها في مصفوفة الأندية، ويتم صرفها كل شهرين بشكل عام على الأندية.



كفالة جامعية (500 ريال شهري)

كفالة على المستفيدين الملحقين بالجامعة حتى 24 سنة للذكور والإناث ويشترط إثبات الحالة الاجتماعية لل مستفيد والحالة الدراسية من الجهة التعليمية وأن يكون أسرة اليتيم من سكان شرق منطقة الباحة وتصرف الفترة من 23 إلى 25 من كل شهر ميلادي.

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

كفالة صحية (من 850 ريال وحتى 10000 ريال)

من خلال توفير التأمين الطبي للأيتام وام الأيتام، وهي كفالة تصرف حسب توفر الدعم المخصص لها، والأولوية فيها للمرضى أولا، ثم فئة (أ) و (ب) وتدفع لمنصة التأمين مباشرة، إذا كانت الحالة المرضية لا يغطيها التأمين فيمكن عملية هم حتى مبلغ 10000 ريال بعد موافقة واعتماد المدير التنفيذي.

كفالة رضيع (1000 ريال شهري)

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

كفالة يتيم ذوي الاحتياجات الخاصة (2000 ريال شهري)

كفالة اليتيم من ذوي احتياجات الخاصة وأصحاب الهمم بالتكفل بإحتياجاتهم الشهرية عبر صرف الكفالة بشكل شهري لليتيم، وهي كفالة أساسية يتم صرفها فترة استحقاق اليتيم، وتصرف من الفترة 20 إلى 25 من كل شهر ميلادي.



كفالة تشاركية (أي مبلغ)

كفالة عامة يقوم الكافر بدفع مساهمة في مبلغ الكفالة سنويا أو شهريا أو مرة واحدة دون تحديد مقفول بعينه، كما أن 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 أم الأيتام (500 ريال شهري)

كفالة أم الأيتام بالتكلف باحتياجاتها الأساسية عبر صرف مبلغ مالي شهري لها، وتكون الأولوية لفئة (أ)، وتصرف الفترة من 20 إلى 23 من كل شهر ميلادي. ☒ تتكفل الجمعية بكفالة أم الأيتام من فئة (أ) إذا لم يتم ربطه من قبل أفراد.

الفصل الثاني

خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها



الخدمات الاساسية

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل يتيم من فئة (أ-ب-ج) ما تراها الجمعية مناسبة من حيث آلية وقت التقديم الخدمة، وهي:

م	نوع الخدمة	الوصف
١	الكفالة النقدية	هو مبلغ نقدي وقدره ٥٠٠ ريال تصرف الفترة من تاريخ ٢٠ حتى ٢٥ من كل شهر ميلادي من قبل الجمعية حسب الحسابات المعتمدة لديها
٢	كفالة غذاء	تصرف بشكل شهري بقيمة ٣٠٠ ريال لكل يتيم ومكفول كفالة غذاء وتغذى البطاقة المغنطة في الفترة من تاريخ ٢٣ وحتى ٢٥ من كل شهر ميلادي (في حال توفر الدعم)
٣	كفالة كساء	تصرف بشكل شهري بقيمة ٣٠٠ ريال لكل يتيم ومكفول كفالة كساء وتغذى البطاقة المغنطة في الفترة من تاريخ ٢٣ وحتى ٢٥ من كل شهر ميلادي (في حال توفر الدعم)

الخدمات المساندة

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية ويتم تكليف الموارد المالية في السعي في توفير الاحتياجات لمدة لا تتجاوز (15) يوم وعند عدم اكتمال المبلغ يتم تغطية هم من بنية الزكاة والمعتمدة من قبل مجلس الإدارة ويتم بحث الحالة خلال خمس أيام ويتم تسويق للحالة خلال خمس أيام وتنفيذ الاعانة المالية خلال خمس أيام

المساعدة في إيجار المنزل

(وفق الدعم الممنوح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج)
- أن يكون المنزل مستأجراً خاصاً بالأسرة وأبناءها المستفيدين
- تقدم المساعدة كل سنة أشهر عقدية في عقد الإيجار مع اعتبار تاريخ الاستحقاق ومصلحة الأسرة
- التقديم على طلب المساعدة قبل حلول الإيجار بشهر على الأقل
- المطالبة من منصة إيجار ولا يتم السداد إلا عن طريق المنصة
- ترفع الحالة للجهات الحكومية مثل منصة جود الإسكان ونحوها
- يكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي

الاستحقاق وفق الجدول التالي

م	عدد الأفراد (المستفيدين + الأرملة)	أ	ب	ج
1	٤ أفراد فأقل	14,000	12,000	10,000
2	من ٥ إلى ٧ أفراد	16,000	14,000	12,000
3	٨ أفراد فأكثر	18,000	16,000	14,000

إجراءات تقديم الخدمة

يلزم لصرف الإيجار إرفاق المستندات التالية في برنامج رافد:

- رفع طلب سداد إيجار من قبل أخصائي الخدمات الرعوية وتكون جدولة الدفع على مرتين
- عقد الإيجار الإلكتروني الأصل بصيغة PDF
- صورة بطاقة العائلة للأسرة مع ما يثبت رسمياً علاقة المستأجر بالأسرة
- إثبات مطالبة المؤجر في منصة إيجار

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 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 لا تدفع كامل قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط
4	إذا كانت الأم متزوجة وليس لديها أيتام	لا تسهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط
5	إذا كانت الأسرة تستفيد من المساعدات الحكومية مثل الضمان بمبلغ (أ، ب، ج) حتى سن عمر أقل من ٦٠	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط
6	في حال تراكمت ديون إيجار لإحدى المصنفات أو المستفيدين تسدد المبالغ بشكل كامل دون النظر للاستحقاق	تسهم الجمعية بسداد كامل المبلغ في حالة تراكم ديون إيجار كاملة بعينها

المساهمة في تأثيث المنزل (وفق الدعم الممنوح)



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
- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقاً، ويستثنى من ذلك في حالة الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك
- الأثاث هو الأصناف التالية فقط: موكيت، دواليب، مطبخ جلسة عربية، أسرة للنوم، دواليب ملابس، وكر وفقاً لآخر تسعيرة معتمدة من المحلات الشرعية
- إمكانية الدعم كل 5 سنوات على حسب النوع ورأي الباحث
- أن يحدد الباحث كمية واحتياج المستفيد

المستندات المطلوبة



- رفع طلب تأثيث منزل من قبل أخصائي الخدمات الرعوية
- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة سرقة أو حريق لا سمح الله

المساعدة في شراء الأجهزة الكهربائية



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات، ويستثنى من ذلك حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- الأجهزة الكهربائية: (مكيف، ثلاجة، غسالة، فرن غاز، برادة ماء، دفاية، مايكروويف، مكنسة كهربائية).
- تُقدّم وفق الجدول الموضح حسب عدد أفراد الأسرة، ويوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها للأسرة.

م	الجهاز	من فرد الى ٣ افراد	من ٤ الى ٧ افراد	٨ افراد فأكثر
1	المكيف	٢ (سعة ١٨ واحدة للمكيف الواحد أو ٢٤ واحدة للغرف الكبيرة)	٣ (سعة ١٨ واحدة للمكيف الواحد أو ٢٤ واحدة للغرف الكبيرة)	٤ (سعة ١٨ واحدة للمكيف الواحد أو ٢٤ واحدة للغرف الكبيرة)
2	الثلاجة	١ (سعة ٤٤ قدم مكعب)	١ (سعة ١٧ قدم مكعب)	١ (سعة ٢٠ قدم مكعب)
3	غسالة عادية	١ (سعة ١٧ قدم مكعب)		
4	فرن غاز	١ (عرض ٩٠ سم)		
5	برادة مياه	١	١	١
6	محطة تحليه مياه	١	١	١
7	مدفأة	١	٢	٣
8	مايكروويف	١	١	١
9	سخان مياه	٢	٣	٤
10	مكنسة كهربائية	١	١	١
11	طاحونة	١	١	١

المستندات المطلوبة



- رفع طلب شراء أجهزة كهربائية من قبل أخصائي الخدمات الرعوية.
- تصرف المكيفات حسب تصميم منزل المستفيد (سواء مكيف شبك أو مكيف سبليت والأولوية لمكيف السبليت)

المساعدة في تسديد فواتير الكهرباء (وفق الدعم الممنوح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير.
- إذا كانت الأسرة تستفيد من الكفالة الجامعية فقط، وهي فئة (أ-ب) حتى عمر 24 سنة.

الفئات	أ	ب	ج
الحد الأعلى لدعم في السنة الميلادية	10000	8000	5000

المستندات المطلوبة



- رفع طلب سداد فواتير الكهرباء من قبل أخصائي الخدمات الرعوية.
- إرفاق صورة حديثة للفاتورة بصيغة PDF.
- يتم تسديد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك من قبل أمين الصندوق.
- أي أسرة تتجاوز مبلغ 6000 الى 12000 سنوي من فاتورة الكهرباء خلال 6 أشهر، يذهب الباحث للأسرة لكتابة تقرير عن الأسباب المتوقعة لهذا الارتفاع.
- ألا يكون قد مضى على الفاتورة أكثر من 5 أيام وقت رفع الطلب.
- يمكن زيادة مبلغ الدعم على دفعات شهريه أو فصلية، قوي يكون دفعة واحدة للعام كاملا
- في حال انقطاع التيار الكهربائي إمكانية دفع الجمعية نصف مبلغ الفاتورة بعد التأكد من صحة المبلغ، ومبلغ لا يتجاوز 7000 ريال
- وتقدم خدمة السداد العاجل لحالات الكهرباء المفصلة مرة واحدة فقط خلال فترة الاستفادة من خدمات الجمعية ولا يتم السداد إلا بعد توقيع الأسرة بعلمها بذلك وأن الجمعية لن تتكفل بالسداد مرة أخرى

المساعدة في صيانة الأجهزة الكهربائية (وفق الدعم الممنوح)



شروط الاستحقاق

أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
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
الأجهزة الكهربائية المشمولة في الصيانة ثلاجة، غسالة، فرن، غاز، برادة مياه، مدفأة، المايكرويف
ألا تتجاوز كلمة الصيانة للجهاز نصف مبلغ الجديد وإذا تجاوز المبلغ يتم توفير جهاز جديد

المستندات المطلوبة



رفع طلب صيانة الأجهزة الكهربائية من قبل أخصائي
الخدمات الرعوية

المساعدة في صيانة المنازل (وفق الدعم الممنوح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- لا تتجاوز قيمة الصيانة 10000 ريال
- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال الخمس سنوات الماضية
- أن يكون المنزل ملكا باسم الأم واحد الأبناء ويعيش الأيتام به
- أن تكون الأم غير متزوجة

المستندات المطلوبة



- يرفع أخصائي الخدمات الرعاية طلب الصيانة
- موافقة مدير إدارة شؤون المستفيدين على الطلب حسب اللائحة والرفع لوحدة الخدمات المساندة لمعاينة المنزل واقتراح آلية الصيانة واعتماد المدير التنفيذي لتقديم الخدمة

المساعدة في ترميم المنازل (وفق الدعم المتاح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- أن يكون المنزل ملكا باسم الأم أو أحد الأبناء ويعيش الأيتام به وان يكون المنزل باسم الاسرة
- أن لا تكون العصور قد استفادت من هذه الخدمة
- أن تكون الأم غير متزوجة
- ألا تجاوز مبلغ الترميم 50000 ريال

المستندات المطلوبة



- يرفع أخصائي الخدمات الرعاية طلب الترميم
- موافقة مدير إدارة شؤون المستفيدين على الطلب حسب اللائحة والرفع لوحدة الخدمات المساندة لمعاينة المنزل واقتراح آلية الترميم يعتمد من المدير التنفيذي بعد عرضه على مجلس الإدارة

المساعدة في تأمين المواصلات (وفق الدعم المتاح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- عدم وجود سيارة خاصة من الممكن أن الاستفادة منها بعد المدرسة/المستشفى عن المنزل والحاجة للمواصلات
- عدم توفر وسيلة نقل حكومية للجهة التعليمية
- أن تكون الأم غير متزوجة
- تساهم الجمعية

ل عدد الأفراد 1-2 بمبلغ 500 ريال شهريا

ل عدد الأفراد 3-5 بمبلغ 1000 ريال شهريا

ل عدد الأفراد 5 فأكثر بمبلغ 1500 ريال شهريا

المستندات المطلوبة



- تعريف أو مشهد من المدرسة التي يدرس بها الطالب /الطالبة موضحا 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 مدير إدارة شؤون المستفيدين

المساعدة في صيانة السيارات (وفق الدعم المتاح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب).
- أن تكون السيارة الوحيدة للأسرة مع إثبات ذلك في المنصات الرسمية
- هل لا يتجاوز مبلغ الصيانة وأسعار قطع الغيار 15,000 ريال
- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال السنتين الماضي
- إثبات المطالبة من الورشة بخطاب رسمي وفاتوره إلكترونية
- وجود استمارة ملكية للسيارة تابعة للأسرة
- خدمات الإصلاح تشمل الخدمات الاستهلاكية للسيارة
- أن تكون الأم غير متزوجة

التأمين الطبي (وفق الدعم المتاح)



- يشمل كل المرضى والأطفال مع إمكانية دعم باقي الأيتام والارامل حسب توفر الدعم ويتم الاتفاق مع جمعية كنف الصحية
- يشمل الأمثلة التي تجاوزت الخمسين سنة مع إرفاق تقرير طبي ومراعاة وضع الأسرة الصحي واحتياجاتهم وذلك حسب رؤية أخصائي البحث الاجتماعي

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 من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي:

زكاة الفطر

توزع وفقا لما يرد الجمعية من تبرعات ل زكاة الفطر، وتعمم آلية توزيعها في حينها

إعانات الزواج

مساعدة المقبولين على الزواج من المستفيدين

شروط الاستحقاق

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

المستندات المطلوبة



- رفع طلب الخدمة من أخصائي الخدمات الروية بعقد قران لم يتجاوز سنة
- تقرير حضور الدورات التدريبية

تصرف عن طريق منافذ أو كوبونات وفقا للجدول التالي :

المستفيد	5000 ريال	5000 ريال	5000 ريال
ذكر	نقدا	أجهزة كهربائية	مشتريات متنوعة
أنثى	نقدا	أواني منزلية	مشتريات + مشاغل

توزيع الاضاحي

(وفق الدعم المتاح)



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

السلة الرمضانية

(وفق الدعم المتاح)



توزع وفقا لما يريد الجمعية من تبرعات عينا نقدية وتعمم مالية توزيعها في حينها

شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج).
- توزع في نهاية شهر ثمانية هجري لكل أسرة سلة واحدة عبر البطاقة الممغنطة ووفق ما تراه الجمعية مناسبا

الاجراءات

تصرف سلة غذائية لكل أسرة قبل شهر رمضان وفقا لما تراه الجمعية مناسبا لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون إيداع في الحساب نقدا أو عن طريق البطاقة الممغنطة

المساعدة في سداد رسوم التدريب لرخصة القيادة (وفق الدعم المتاح)



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج)
- حسب المراتب الباحثة عن وضع الأسرة وحاجاتهم لسداد الرسوم
- مثال: شرط وظيفة-لا يوجد أحد يملك رخصة بالعائلة
- تقدم الخدمة مرة واحدة للأسرة او عند الحاجة القصوى
- عدم وجود أبناء موظفين
- أن تكون الأم غير متزوجة

الاجراءات

رفع طلب الخدمة بعد إحضار ورقة من الجهات تفيد المبلغ المحدد للتدريب ويرفع الطلب من أخصائي الخدمات الرعاية بعد موافقة واعتماد من مدير إدارة شؤون المستفيدين

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



خدمة الإسكان
التنموي



آلية ترشيح المستفيدين للإسكان



هدف الإسكان

يهدف الإسكان الخيري لتوفير وحدات سكنية بحق الانتفاع للأسرة المستحقة والشد حاجة في المجتمع من المشين برعاية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية المسجلين في بوابة الدعم السكني، وذلك بالتكامل والشراء مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية المنتشرة في جميع مدن ومحافظات المملكة.



ترشيح المستفيدين للإسكان

يتم ترشيح المستفيدين للإسكان التنموي حسب ترشيح اللجنة بالجمعية ورأي أخصائي الخدمات الرعوية وفق معايير محددة ويجب توفرها بال مستفيد كما أنه يتم توزيع الوحدات السكنية حسب أعداد الأفراد داخل كل أسرة.



أعضاء اللجنة

- مدير إدارة شؤون المستفيدين
- رئيس الخدمات والبرامج
- رئيس البحث الاجتماعي
- أخصائي الخدمات الرعوية
- باحث اجتماعي



معايير الترشيح

- المستفيدين الأشد حاجة ودراسة حالتهم وذلك من خلال تحديث قواعد البيانات للمستفيدين بشكل مستمر وزيارات البحث الميداني
- الأرامل التي يسكنون في منازل مشتركة مع الأهل داخل وخارج شرق منطقة الباحة
- الأرامل التي منازلهم عشوائية وغير صالحة للسكن وليست ملك ولا يمكن ترميمها
- الأسرة التي تسكن بالإيجار أو الأسرة التي لديها سكن ورثة



شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة المسجلة في الجمعية وتكون من ضمن الفئات (أ، ب، ج)
- أن تكون الأم مسجلة في وزارة الإسكان ومستحقة للإسكان التنموي
- الأولوية للأسرة المسجلة بالضمان الاجتماعي





خدمة الإسكان التنموي

م	عدد الافراد	نوع الدعم السكني
١	أربع أفراد فأقل	شقة صغيرة
٢	من ٥ لـ ٧ أفراد	شقة كبيرة أو فلة سكنية
٣	٨ أفراد فأكثر	

شروط الاستحقاق

- أن تكون الأسرة المسجلة في الجمعية وتكون من ضمن الفئات (أ، ب، ج)
- أن تكون الأم مسجلة في وزارة الإسكان ومستحقة للإسكان التنموي

آلية احتساب الأولوية للإسكان التنموي



تنبيهات هامة بعد ترشيح الأسرة

- لابد من توقيع عقد الإسكان خلال أسبوع من ترشيح الأسرة وفي حال تأخر الأسرة يحق للجمعية تسليم الوحدة السكنية لأسرة أخرى حسب النقاط أعلاه
- عند ترشيح الأسرة فلا بد من انتقال خلال شهر من تاريخ استلام الوحدة السكنية، ويحق للجمعية سحب الوحدة السكنية في حالة عدم الانتقال
- في حال وجود شكوى على الأسرة، فللجمعية دراسة الشكوى الواردة ويحق لها سحب الوحدة السكنية حسب عقد الإسكان التنموي

الفصل الثالث



حالات إيقاف خدمات الجمعية عن مستفيد/أسرة



أولا إيقاف الخدمة عن الأفراد

أ. يتم إيقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناء على أحد الأسباب التالية:

- المستفيد ممن تجاوزت أعمارهم 18 سنة، ومن يتجاوز هذا يعتبر مستفيد بالغ ويتم دعمه بالكفالة الجامعية بحسب رأي الباحث الإجتماعي بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة
- 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
- الأرملة إذا تزوجت
- اليتيم/ة عند الزواج
- المستفيد الذي لا يقيم مع الأسرة ويمكن النظر في استثناء هذه الحالة بناء على رأي الباحث الإجتماعي، وتوصيات رئيس قسم البحث الإجتماعي
- الوفاة لا قدر الله
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية
- اليتيم الذي 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 قسم البحث الاجتماعي 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
- الأيتام المتوقفين عن التعليم بالمدارس يتم إيقاف الكفالة عنهم وتبليغ الجهات المختصة بذلك، إلا ممن يعاني من مرض أو ظرف يمنعه من الدراسة مع اثبات ذلك بتقرير، كما ترفع بياناتهم لقسم الخدمات التنموية لمتابعتهم



ب. إجراءات إيقاف الخدمة عن الافراد :

- حصر الافراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم قبل نهاية كل شهر ميلادي
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الافراد، وذلك من قبل اخصائي البحث الإجتماعي، ورفعها لمدير إدارة شؤون المستفيدين والمدير التنفيذي للموافقة
- اعتماد النموذج من قبل المدير التنفيذي للجمعية
- تزويد أخصائي الكفالات بنسخة من قرار الإيقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه
- تزويد المسؤول عن الصرف للأسر لتعديل بيانات وعدد الافراد المستفيدين
- يجب ابلاغ الأسرة / الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بمدة لا تقل عن (30) يوما مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق اخصائي البحث الإجتماعي
- تنفيذ إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق مدير إدارة شؤون المستفيدين
- إيقاف ملف الاسرة في برنامج الجمعية وتعديل فئته الى مرفوض، مع كتابة أسباب الإيقاف في ملاحظات ملف الاسرة

ج. الإستثناءات :

- تكون الصلاحية للإدارة التنفيذية بالاستثناءات بعد اخذ شورى من قبل لجنة المساعدات واعتماد اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة

ثانياً إيقاف الخدمة عن الأسر

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

- إذا تجاوز عمر أصغر المستفيدين في الأسرة 24 سنة للذكور و 24 للإناث، على أن يتم إحالة مثل هذه الحالات إلى الجهات الخيرية الأخرى لتقديم الخدمة لهم عن طريقها
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية
- الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية
- الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية أو البيانات المقدمة للجمعية يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من مدير إدارة شؤون 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
- عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب
- عدم تجاوب الأسرة مع الباحث الاجتماعي للبحث الميداني ويجب إثبات ذلك من قبل الباحث
- نقطاع الاتصال بالأسرة في حالة الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب لمدة 30 يوم بالرد على الباحثة يتم إيقاف الأسرة فإن لم تتجاوب خلال هذه المدة فتوقف نهائياً، وفي حال عودتها يرفع طلب تسجيل جديد



إجراءات إيقاف الخدمة عن الأسر

- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة ورفعها لمدير إدارة شؤون المستفيدين
- اعتماد المدير التنفيذي للجمعية لقرار إيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسر اعتباراً من تاريخ الإيقاف
- يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها وتحويلها بفترة لا تقل عن 30 يوم مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبغ عن طريق أخصائي البحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف





نموذج إيقاف الأسر



بيانات الأسرة

اسم الأسرة

اسم الأم

اسم الملف

رقم الجوال

سبب الإيقاف

- رفض الأسرة للبحث
- وثائق الأسرة ناقصة
- التعدي على موظف الجمعية لفظي أو جسدي وتثبت بمحضر تعدي
- انتقال الأسرة إلى منطقة أخرى
- رغبة الأسرة الاستغناء عن الجمعية
- خارج سن الكفالة
- أسباب أخرى

التفاصيل

.....

.....

.....

أعضاء اللجنة

- مدير إدارة شؤون المستفيدين
- رؤساء الأقسام في الإدارة
- رئيس لجنة الإيقاف
- باحث اجتماعي

الفصل الرابع



حالات حقوق وواجبات المستخدمين





تعريف المصطلحات

• الحقوق

الخدمات التي تلزم الجمعية بتقديمه

• الواجبات

التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الأمل لرعاية الأيتام

• المخالفات

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

• لجنة الحقوق والواجبات

اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات وتظلمات من الأسر



حقوق المستفيدين

- الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من لدن الجمعية بعد إجراء البحث المكتب الميداني 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 من لدن الأسرة
- الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية
- العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيدين بدون تمييز
- معرفة أسباب رفض تقديم خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية





السرية والخصوصية

- أن يتم التعامل مع ملفك الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية
- رفض التحديث أو مقابلة من ليس له 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 آخر غير مقدم الخدمة ما لم تأذن له بذلك



الاحترام والكرامة (كمتسفيد 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 مكثفي عنها
- للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد العائلة في اتخاذ القرارات



التعريف بمقدمي الخدمة كمستفيد لك الحق

- معرفة أسماء ووظائف مقدمة خدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك وسائل الاتصال بهم
- تقوم الجمعية بتدريب طلاب طالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت اشراف موظفي/موظفات الجمعية في ما يخص هؤلاء فإنك كم مستفيد 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 منزلهم في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتهم وتعريفهم بخدمات الجمعية
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها
- ابلاغ 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 إلى 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 لأي من 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 منتقداً 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 بعذر 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 والتظلم أو الشكاوى



عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية أو الإيميل أو رقم جوال الجمعية الرسمي. ولا تقبل الشكاوى إلا عن طريقة ويتم التعامل معها عن طريق استدعاء المستفيد حضورياً للمقر ويتم حل المشكلة بواسطة رئيس وحدة الخدمات الاجتماعية.

العقوبات



العقوبات التي يستحقها المستفيد

- إيقاف ملف الأسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة ويتم اتخاذها من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الأسرة ثلاثة أشهر في حال وجود خطأ في أرقام التواصل من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين وبعد ذلك يتم معاملة الأسرة كمستفيد جديد
- إيقاف الأسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الميداني يتم اتخاذها من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الأسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين
- إيقاف الأسرة في حال عدم احترام الموظفين أو التطاول عليهم من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين
- إنهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي أو انتقال المستفيد خارج شرق منطقة الباحة ويتم من قبل رئيس قسم البحث الاجتماعي ومدير إدارة شؤون المستفيدين
- إيقاف ملف الأسرة لمدة شهرين عند استغلال اسم الجمعية للحصول على خصومات أو مزايا تجارية أو ترفيحية دون الحصول على موافقة مسبقة من الجمعية
- عدم تمثيل الجمعية بشكل غير لائق أو القيام بتصرف يسيء لسمعة الجمعية أو مصالحها

مراجع الأدلة

تم الاستفادة من أكثر من مرجع من الأدلة واللوائح





جمعية الأمل لرعاية الأيتام
al'aml Association for Orphan Care