



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
وتقديم الخدمات لهم



## 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 رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
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 أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

### كـمستفيد 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:

### كـمستفيد لك الحق في:

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

التعريف بمقدمي الخدمة:

### كـمستفيد لك الحق في:

١. معرفة أسماء 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 عليكم 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 مقدماً 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.
٧. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية 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 لئتم معالجتها.
١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
١٢. 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.
١٣. 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.
١٤. 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. إذا 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. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا 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 وأقاربه (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.
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته مشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
١٤. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

ثالثاً :على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي :

- ١ . المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة )ووسائل الاتصال(الهاتف/ البريد الالكتروني).
- ٢ . تحديد موضوع التظلم او 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 او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ٩ . إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً :إجراءات التظلم او الشكوى :

- ١ . يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- ٢ . لا ينظري الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون 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 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
- ٥ . تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- ٦ . يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني /الجوال / التواصل الشخصي /الموقع الالكتروني ... /الخ).
- 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 8 صباحاً الى 12 ظهراً ومن ٤ إلى ٨ مساءً من الأحد الى الخميس

## (لائحة أسر الأيتام ونظام الإعانات بجمعية رعاية الأيتام بمحافظة الرس )

### ○ المادة الأولى :

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية — أينما وردت في هذه اللائحة — المعاني المبينة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك :

1. الجمعية : جمعية رعاية الأيتام بمحافظة الرس.
2. المدير : مدير جمعية رعاية الأيتام بمحافظة الرس .
3. الأسرة : أي شخص ( أو أسرة ) مشمولين بهذا النظام ، سواءً كان ذكراً أم أنثى .
4. الإعانات المالية : المبلغ المنتظم الذي يتقرر للمستفيد بموجب أحكام هذه اللائحة .
5. الإعانات الغذائية : ما يصرف من مبالغ مخصصة لشراء مواد غذائية .
6. الإعانات العينية : ما يصرف من إعانات عينية كالغذاء ، والأثاث، ومستلزمات الأسرة .
7. الإعانات الموسمية : ما يصرف للمستفيد في المناسبات كهدية العيد والحقيبة المدرسية والمريول المدرسي ومساعدة الأيجار وكسوة الشتاء وما في أحكامها .
8. المستفيد : الفرد الذي يثبت للجمعية أن دخله في الأسرة يتناسب مع نظام الجمعية .
9. الأسرة المستفيدة : مجموعة مكونة عائل لأيتام -منهم من لم يبلغ 18 عاماً ومن يسكن معهم ، ممن تلزم العائلة اعالتهم ولم يكن لها مصدر كافٍ للعيش .

### ○ المادة الثانية :

يقتصر الانتفاع بهذه اللائحة على السعوديين وغير السعوديين المقيمين في محافظة الرس والقرى الواقعة ضمن نطاق خدمات الجمعية ( الرسيس ، عشيرة ، نفجة ، عبيلة ، بدرة ، عقيلة ) إقامة دائمة ، ومن كانت إقامته بالرس أو ضمن نطاقها المذكور أعلاه . فيتم قبوله في حال انطبقت عليه الشروط ويوجد لدى الاسره يتيم واحد عمره أقل من 18 سنة. والتأكد من مقر سكنهم من خلال الباحث الإجتماعي.

### ○ المادة الثالثة :

على المتقدمين بطلبات الاستفادة من خدمات الجمعية استكمال الإجراءات التالية :

- 1 تعبئة نموذج المعلومات الأولية .
- 2 صورة من دفتر العائلة للمتوفى مع الأصل للمطابقة . مع ضرورة ختم الصورة بختم ( طبق الأصل ) .
- 3 صور من بطاقة أحوال الأولاد .
- 4 تعريف بالطلاب والطالبات من مدارسهم ، والأبناء الذين لا يدرسون يطلب منهم برنت الأحوال المدنية ، ويغني عنه دفتر العائلة .
- 5 صورة من عقد الإيجار مع الأصل للمطابقة . مع ضرورة ختم الصورة بختم ( طبق الأصل ) .
- 6 صورة من فاتورة الكهرباء ، لمن يملك منزلاً .
- 7 استكمال نماذج المعلومات المطلوبة :
- 8 أ- خطاب الضمان الاجتماعي بمحافظة الرس . ( مرفق نموذج رقم 2 )  
ب- خطاب المالية بمحافظة الرس . ( مرفق نموذج رقم 3 )

- ت- خطاب التأمينات بمنطقة القصيم . ( مرفق نموذج رقم 4 )  
 ث- خطاب مصلحة التقاعد بمحافظة الرس . ( مرفق نموذج رقم 5 )  
 ج- خطاب الأوقاف والمساجد بمحافظة الرس . ( مرفق نموذج رقم 6 )  
 ح- خطاب إمام المسجد . ( مرفق نموذج رقم 7 )  
 9 تعبئة نموذج الحالة الدراسية لأفراد الأسرة . ( مرفق نموذج رقم 8 ) .  
 10 للمعاقين ، خطاب لجمعية المعاقين بالرس ومركز التأهيل الشامل بالبكيرية  
 لمعرفة مقدار الإعانات المصروفة له . ( مرفق نموذج رقم 9 ) .

### ○ المادة الرابعة :

يعد من الدخل المادي الشهري للأسرة في هذا النظام الآتي :

1. ما باسم المتقدم أو من يعول من أنشطة تجارية ، و يتضمن ذلك العمالة المسجلين باسم العائل أو باسم الأبناء المضافين معه في الطلب .
2. إذا كان باسم الأسرة سائق ، فيتم النظر في مدى حاجتهم له فإن كانت الحاجة غير ملحة فيتم احتساب السائق كدخل (200) ريال شهريا .
3. ما يصرف للأرملة ومن تعول من مساعدات نقدية أو عينية من المؤسسات المدنية والعسكرية والاجتماعية.
4. ما يملكه المتقدم من أصول ثابتة كالعقارات أو ماشية وغيرها ، وفق تقدير أهل الاختصاص . و يحسب مبلغ الغنم (50) ريال عن كل رأس بعد تجاوز العدد (20) الهبات والمساعدات والصدقات .
5. الهبات والمساعدات والصدقات .
6. تعتبر الأسرة غير مشمولة بنظام إعانات الإيجار إذا ثبت أن لها أصولاً ثابتة كمنزل الأسرة ، أو أرضاً لبناء مسكن تقدر بـ (200000) ريال .
7. في حالة ثبت حاجة (المستفيدة أو احد المعالين) لخدمة ، نظراً لكبر سنّها أو سوء الحالة الصحية ، فتضاف الخادمة لعدد افراد الاسرة ( عدد الأفراد + 1 ) مراعاة لحالهم .
8. المستفيدة التي لديها منزلاً ملكاً مناسباً للاستثمار في أي مدينة لا يدفع لها مساعدة إيجار
9. في حالة وجود مؤسسة تجارية أو أي نشاط تجاري آخر باسم المستفيدة أو أحد أفراد أسرتها فيتم التعامل مع هذه الحالة وفقاً للتالي :
- إذا كانت المؤسسة باسم أحد أبناء المستفيدة الذكور فيتم استبعاده من عدد الأفراد المشمولين بنظام الجمعية .

### ○ المادة الخامسة :

يتم احتساب دخل الفرد من خلال احتساب جميع دخوله المالية ، وقسمتها على عدد الأفراد ، مع خصم 1000 ريال مقابل قيمة الإيجار على حساب 12000 ريال سنوياً .

### ○ المادة السادسة :

تجري الجمعية البحث اللازم في شأن الطلبات المقدمة ، وفقاً للإجراءات التي تبينها اللائحة ، وعلى الجمعية إعلام طالب المساعدة خلال عشرة أيام من تاريخ تقديم الأوراق كاملة بقرارها في استحقاقه المساعدة أو رفض الطلب مع بيان الأسباب ، مع ضرورة استكمال الإجراءات السابقة قبل بداية البحث الميداني .

### ○ المادة السابعة :

على الجمعية ( ممثلة بالرعاية الاجتماعية ) متابعة أحقية المستفيد بصورة دورية ومن الأساليب المقترحة للمتابعة : ( إن أمكن )

1. الزيارة المفاجئة للمنزل .
2. سؤال إمام المسجد ، وأهل المعرفة .
3. متابعة أملاكها ومن تعول عبر المحكمة الشرعية ، كتابة العدل .
4. متابعة أملاكها ومن تعول من سيارات ( النقل ) عبر إدارة المرور .
5. متابعة ما باسمها من عدادات كهرباء عبر إدارة كهرباء الرس ، خصوصاً فيمن يملك بيت دورين ، وله أكثر من عداد للكهرباء، ويطبع لكل عداد فاتورة مستقلة ، فهذا يعني غالباً أنه مؤجر ، ويتبين ذلك بالزيارة .

### ○ المادة الثامنة :

يجب على المستفيدة أن تبلغ الجمعية بكل تغيير يطرأ على الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية لها وللمن تعول أو مولود جديد ، أو متوفى ، بما يترتب عليه تعديل الاستحقاق أو إلغاؤه ، وفي حالة تغير مقر الإقامة الدائم فعلى المستفيدة إبلاغ الجمعية بمقر إقامتها الجديد ، وفي حالة إعطاء العائل أي معلومات غير صحيحة فللجمعية الحق في إيقاف ملفها .

وفي حال تجاوز جميع افراد الاسرة سن 18 عاما فتحال الاسرة لجمعية البر .

### ○ المادة التاسعة :

السجل المدني والوثائق الثبوتية الرسمية تعد المصدر الأساس للمعلومات لجميع المستفيدين ، وعلى الجمعية التعاون مع الأجهزة الحكومية والأهلية المعنية بطلب المعلومات والبيانات الخاصة بأوضاع المتقدمين والمستفيدين .

### ○ المادة العاشرة :

يجب على الرعاية الاجتماعية تجديد بيانات المستفيدين سنوياً من تاريخ اعتماد دخوله ، ولا يكون الملف مقبولاً إلا بتوقيع مدير الجمعية ، أو من يفوضه ، أما المستفيد الجديد لا يعتمد دخوله إلا بعد رفع ملفه لإدارة الجمعية لاعتماده .

### ○ المادة الحادية عشر :

بعد حساب دخل الفرد الواحد ، يعتمد دخول الملف ضمن قسم الرعاية الاجتماعية على الميزان التالي :

الفئة		
أ	ب	ج
من صفر حتى 500	من 501 حتى 800	من 801 حتى 1100

## ○ المادة الثانية عشر :

يكون الصرف للمستفيدين خلال السنة، وفق الآتي :

- 1 -الإعانة المادية في الأشهر الفردية وتصرف مضاعفة عن شهرين .  
يحدد مقدار الإعانة المالية للمستفيدين حسب البيان التالي :

الفئة	2-1	3	4	5	6	7	8	9	10	11
أ	485	570	655	740	825	910	995	1080	1165	1250
ب	420	490	560	630	700	770	840	910	980	1050
ج	305	360	415	470	525	580	635	690	745	800

## 2 -الإعانة الغذائية في الأشهر الزوجية. حسب التالي :

يحدد مقدار الإعانة الغذائية للمستفيدين حسب البيان التالي :

الفئة	2-1	3	4	5	6	7	8	9	10	11
أ	450	550	650	750	850	950	1050	1150	1250	1350
ب	410	500	590	680	770	860	950	1040	1130	1220
ج	370	450	530	610	690	770	850	930	1010	1090

## ○ المادة الثالثة عشر :

يشمل الدعم المادي لأسر الأيتام كسوة لعيد الفطر و كسوة الشتاء وذلك بعد التنسيق مع أحد المحلات التجارية بمبلغ 300 ريال لكل فرد من المستفيدين.

## ○ المادة الرابعة عشر :

يشمل الدعم المادي للأسر المحتاجة مساعدات الإيجار . ويتكون نظام الإيجار من الآتي :

عدد الأفراد	2-1	3	4	5	6	7	8	9	10
فئة أ	7000	7900	8800	9500	10200	10700	11200	11600	12000
فئة ب	6000	6800	7600	8200	8800	9200	9600	9800	10000
فئة ج	5000	5600	6200	6700	7200	7500	7800	7900	8000

1. يتم إعداد مسير بداية كل عام شامل لجميع المستفيدين ، وذلك بعد تجديد ملفاتهم .
2. تزود الرعاية الاجتماعية الشؤون المالية بمسير خاص بالمستفيدين من مساعدة الإيجار موضح فيه اسم المستأجر (المستفيد) عدد أفراد عائلتها ، فئتها، ومبلغ الإعانة، ومبلغ الإيجار، واسم المؤجر ، ورقم الحساب ، والبنك ، ومرفق صورة من عقد الإيجار مختوم عليها ( صورة طبق الأصل ) .
3. يقوم قسم الشؤون المالية بإيداع الإيجار في حسابات المؤجرين ما أمكن وحسب نظام البنك، ومن ثم تزويد لجنة الأسر بصورة من الإيداعات للمتابعة .

وبالله التوفيق ، ،