

لائحة

الرعاية الاجتماعية

وسياسة

(تنظيم العلاقات مع المستفيدين)

رقم الإصدار

(2.0)



مع المحتاج حتى لا يحتاج

مالك الدليل

مدير الرعاية الاجتماعية

مراجعة

فريق التخطيط

اعتماد

مجلس إدارة الجمعية

تاريخ الإصدار: ١٤٤١/٠٨/١٠ هـ



لائحة الرعاية الاجتماعية

وسياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين معتمدة

بناء على محضر الاجتماع الثالث لمجلس الإدارة للعام المالي (٢٠٢٠)

بتاريخ : ١٩/٠٩/١٤٤١هـ الموافق : ١٢/٠٥/٢٠٢٠م

المحتويات

٥	الفصل الأول :
٥	التعريفات
٥	المادة الأولى: المفردات الواردة في اللائحة.
٨	الفصل الثاني :
٨	نظام التسجيل
٨	المادة الثانية: الحالات المستفيدة من الجمعية؛ والرموز المختصرة لها:
٨	المادة الثالثة: شروط التسجيل لكافة المتقدمين:
٨	المادة الرابعة: شروط التسجيل للمتقدمين حسب الحالة:
١٠	المادة الخامسة: حالات الإيقاف المؤقت والاستبعاد من الجمعية.
١٢	الفصل الثالث :
١٢	المستندات المطلوبة
١٢	المادة السادسة: المستندات المطلوبة من كافة المتقدمين:
١٢	المادة السابعة: المستندات الإضافية للأرملة والمطلقة والمعلقة وأسرة المتغيب.
١٣	المادة الثامنة: المستندات الإضافية لأسر السجناء:
١٤	الفصل الرابع :
١٤	نظام المساعدات
١٤	المادة التاسعة: نظام المساعدات:
١٥	المادة العاشرة:
١٥	المادة الحادية عشر : نظام المساعدات المقطوعة :
١٩	الفصل الخامس :
١٩	المشروعات وأنشطة الجمعية
١٩	المادة الثانية عشر: تقدم الجمعية مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تخدم الأسر المسجلة فيها وهي:
٢٠	الفصل السادس :
٢٠	أحكام عامة
٢٠	المادة الثالثة عشر:
٢٠	المادة الرابعة عشر:
٢٠	المادة الخامسة عشر:
٢٠	المادة السادسة عشر:

٢٠	المادة السابعة عشر:	✱
٢٠	المادة الثامنة عشر:	✱
٢٠	المادة التاسعة عشر:	✱
٢٠	المادة العشرون:	✱
٢٠	المادة الحادية والعشرون:	✱
٢٠	المادة الثانية والعشرون:	✱
٢٠	المادة الثالثة والعشرون:	✱
٢٠	المادة الرابعة والعشرون:	✱
٢١	المادة الخامسة والعشرون:	✱
٢١	المادة السادسة والعشرون:	✱
٢١	المادة السابعة والعشرون:	✱
٢١	المادة الثامنة والعشرون:	✱
٢١	المادة التاسعة والعشرون:	✱
٢١	المادة الثلاثون:	✱
٢١	المادة الحادية والثلاثون:	✱
٢١	المادة الثانية والثلاثون:	✱
٢١	المادة الثالثة والثلاثون:	✱
٢١	المادة الرابعة والثلاثون:	✱
٢١	المادة الخامسة والثلاثون:	✱
٢١	المادة السادسة والثلاثون:	✱
٢١	المادة السابعة والثلاثون:	✱
٢١	المادة الثامنة والثلاثون:	✱
٢٢	المادة التاسعة والثلاثون:	✱
٢٢	المادة الأربعون:	✱
٢٢	المادة الحادية والأربعون:	✱
٢٢	المادة الثانية والأربعون:	✱
٢٢	المادة الثالثة والأربعون:	✱

٢٢	الفصل السابع :
٢٢	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

- ٢٣ حقوق المستفيدين:
- ٢٣ للمستفيد الحق في : *
- ٢٣ السرية والخصوصية : *
- ٢٣ كمستفيد لك الحق في : *
- ٢٣ الاحترام والكرامة : *
- ٢٣ كمستفيد لك الحق في : *
- ٢٤ التعريف في مقدمي الخدمة : *
- ٢٤ كمستفيد لك الحق في : *
- ٢٤ واجباتك كمستفيد : *
- ٢٤ يتوجب عليك كمستفيد ما يلي : *
- ٢٦ الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى : *
- ٢٦ أولاً : *
- ٢٦ ثانياً : *
- ٢٦ ثالثاً : *
- ٢٦ إجراءات التظلم أو الشكوى : *
- ٢٦ تكون إجراءات التظلم على النحو التالي : *

الفصل الأول :

التعريفات

المادة الأولى: المفردات الواردة في اللائحة.



اللائحة: هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج إدارة الرعاية الاجتماعية في الجمعية.

الرعاية الاجتماعية: هي الإدارة التي تعنى بدراسة الحالات وتسجيلها ومتابعتها.

المتقدم: هو كل من رغب في الحصول على خدمات الجمعية.

الدخل: هو ما يتقاضاه المتقدم شخصياً أو أحد أفراد أسرته ساكناً معه من أي مصدر سواء أكان شهرياً أو سنوياً (راتب - تقاعد - ضمان - تأمينات - عوائد سنوية) وغيرها باستثناء (المكافآت الطلابية).

نطاق خدمات الجمعية: هو المحيط الجغرافي الذي تشمله خدمات الجمعية.

رب الأسرة المستفيدة: هو من لا يستطيع توفير ضروريات الحياة لأسرته، ويدخل في ذلك الفقراء والمساكين ضعيفو الدخل.

المريض: كل من أصيب بمرض ولا يستطيع العمل بسببه بموجب تقرير طبي.

المريض النفسي: كل من أصيب بمرض نفسي بموجب تقرير طبي ولا يستطيع العمل .

المعاق: هو الذي أصابه نقص أو قصور عن الإنسان السوي في بدنه أو عقله.

الأرملة: هي كل امرأة توفيت عنها زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وأعمار أولادها فوق (٢٠) عاماً.

المطلقة: من ثبت بصك شرعي طلاقها .

الطلاق الرجعي: هو الطلاق الواقع، ولم تستكمل المطلقة عدتها الشرعية.

المعلقة: المرأة التي يهجرها زوجها هجراً طويلاً فلاهي مطلقة ولا هي زوجة ويثبت ذلك بصك شرعي أو إفادة من جهة ذات اختصاص مع اعتماد إدارة الرعاية .

أسرة المتغيب: وهي التي انقطع خبر عائلها، وخفي عليهم أثره، ولا يعرف موضعه وحياته وموته ويثبت ذلك بمستند رسمي من إحدى جهات الاختصاص.

أسرة سجين: هي التي عائلها داخل السجن ويثبت ذلك بإفادة رسمية من السجن.

أسرة مدمن: هي التي عائلها فاقد الأهلية بسبب الإدمان ويثبت ذلك بتقارير طبية من مستشفى حكومي.

الأسر النازحة: أفراد القبائل النازحة التي لها إجراءات في وزارة الداخلية، أو يحمل بطاقة تنقل للنازحين سارية المفعول.

الاستبعاد من الجمعية: ويقصد به طي قيد المستفيد من خدمات الجمعية.

الحالة الفردية: كل من يعول نفسه فقط.

الجمعيات النسائية: هي المؤسسات الخيرية التي تقدم خدماتها للنساء وأسرهن.

التزوير: هو تغيير الحقيقة في بيان جوهري وفي محرر بإحدى الطرق التي نص عليها النظام تغييراً من شأنه أن يحدث ضرراً في الغير أو نفعاً لنفسه مع نية استعمال المحرر في ما زور من أجله.

الأبناء القصر: كل من لم يبلغ (١٥) عاماً.

المستندات: هي محررات تحتوي على إثباتات أو معلومات وبيانات يلزم استيفاؤها وفق شروط اللائحة العامة والخاصة بكل حالة.

البحث الاجتماعي: هو البحث والتقصي الذي تقوم به الجمعية عن المعلومات والبيانات عن الأسرة ودراسة تلك المعلومات وبيان استحقاق الأسرة للمساعدة والتسجيل.

شهادة باستمرار السجن: إفادة إدارة السجن عن حالة السجين من حيث: نوع القضية، وتاريخ الدخول أو الإيقاف، ومدة الحكم، وتاريخ الخروج المتوقع للسجين.

الوزن النسبي: معيار دولي تم اعتماده من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وهي منظمة دولية مكونة من مجموعة من البلدان المتقدمة وهو على النحو التالي:

(١) رب الأسرة (١,٠).

(٢) الأفراد فوق ١٥ عاماً (٠,٥).

(٣) الأطفال أقل من ١٥ عاماً (٠,٣).

وشروطه السكن و الدخل وعدد الأفراد

حد الكفاف: الحد الذي يمثله مستوى الدخل للأسرة ويحكم عليها من خلاله بصفة الكفاف ، ويعتمد فيه على ما تصدره مصلحة الإحصاءات العامة وفقاً لعدد أفراد الأسرة للمصروفات (السلع والخدمات) للأسر السعودية لعام في الأعوام التي تصدره المصلحة.

أسرة بلا عائل: هي من فقدت والديها ويعولها أحد أفراد الأسرة.

صك الإعالة: هو مستند رسمي صادر من المحكمة يثبت إعالة المعيل لمن يعولهم.

صك الهجران: هو مستند رسمي صادر من المحكمة يثبت هجران الزوج لزوجته ويحدد مدة الهجران.

أصحاب المعاملات بوزارة الداخلية: هم من كان لديهم معاملات إثبات واستخراج هوية وطنية سعودية لدى وزارة الداخلية و لم بيت فيها .

الفصل الثاني :

نظام التسجيل

المادة الثانية: الحالات المستفيدة من الجمعية: والرموز المختصرة لها:

١- رب الأسرة (س).	٢- المريض النفسي أو المدمن (ض).	٣- الأرملة (م).
٤- أسرة السجين (ج).	٥- المطلقة (ط).	٦- المعلقة (ع).
٧- أسرة المتغيب (غ).	٨- المعاق (ق).	٩- زوجة أجنبي (ز).
١٠- أسرة بلا عائل (ل).		

المادة الثالثة: شروط التسجيل لكافة المتقدمين:

- ١) أن يكون المتقدم سعودياً أو أن يكون المتقدم في حكم السعودي (النازح أو لديه معاملة بوزارة الداخلية).
- ٢) أن يكون (مقيماً أو زائراً) بعد موافقة الإدارة.
- ٣) أن يكون المتقدم معيلاً لأسرة (ويستثنى الحالات الفردية من كبار السن ٤٠ سنة فأكثر من شرط الإعالة).
- ٤) أن يكون قد مضى على إقامة سكنه في مدينة حفر الباطن ثلاثة أشهر فأكثر ويتم التأكد من ذلك بما يلي: تعريف من مدارس الأولاد، أو عقد إيجار أو كون الضمان الاجتماعي الذي يصرف له في حفر الباطن.
- ٥) أن يكون المتقدم ساكناً ضمن نطاق خدمات الجمعية.
- ٦) أن تنطبق على المتقدم شروط حساب الوزن النسبي .
- ٧) يشترط في تسجيل الابن من ضمن أفراد الأسرة أن لا يتجاوز عمره (٢٠) عاماً، إلا إذا أحضر ما يثبت استمراره في الدراسة، ويشترط في تسجيل البنت ضمن أفراد الأسرة أن تكون غير متزوجة.
- ٨) توقيعه على صحة المعلومات، فإن ثبت عدم صحتها فللجمعية اتخاذ الإجراءات النظامية بحقه.
- ٩) توقيعه على موافقته بالاستفسار عنه في أي جهة ذات علاقة تراها الجمعية.
- ١٠) ألا يكون على كفالته عمالة تجارية أو عمالة منزلية غير ضرورية.

المادة الرابعة: شروط التسجيل للمتقدمين حسب الحالة:

الحالة الأولى/ رب الأسرة:

الشروط:

- ١- أن يكون عمره (٤٠) عاماً فأكثر ويستثنى من أقل من ٤٠ سنة معدومي الدخل وأفراد أسرته أكثر من ٦ أفراد.
- ٢- أن تنطبق عليه شروط تسجيل كافة المتقدمين في المادة الثالثة.
- ٣- أن يحضر المستندات التي تخصه في الفصل الثالث.

الحالة الثانية/ الأرملة:

الشروط:

- ١- أن يكون أعمار أبناء الأرملة من سن (٢٠) عاماً وأكثر وما زالوا ملتحقين بالتعليم مع إحضار ما يثبت ذلك .
أما البنات فيشترط أن لا تقل أعمارهن عن (٢٠) عاماً ولم يتزوجن .
- ٢- أن تنطبق عليها شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
- ٣- أن تحضر المستندات التي تخصصها في الفصل الثالث .

❖ الحالة الثالثة / المطلقة:

الشروط:

- ١- من ثبت طلاقها بصك شرعي .
- ٢- أن يكون قد مضى على الطلاق ثلاثة أشهر (في طلاق الرجعية) .
- ٣- أن تنطبق عليها شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
- ٤- أن تحضر المستندات التي تخصصها في الفصل الثالث .

❖ الحالة الرابعة / المعلقة:

الشروط:

- ١- أن تحضر ما يثبت تعليقها من جهة ذات اختصاص .
- ٢- أن تنطبق عليها شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
- ٣- أن تحضر المستندات التي تخصصها في الفصل الثالث .

❖ الحالة الخامسة / أسرة المتغيب:

الشروط:

- ١- أن تحضر ما يثبت تغيب عائلها بصك شرعي .
- ٢- أن تنطبق عليها شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
- ٣- أن تحضر المستندات التي تخصصها في الفصل الثالث .

❖ الحالة السادسة / أسر السجناء:

الشروط :

١. أن يصدر بحق السجين حكم شرعي يقضي بسجنه، أو تحضر ما يثبت إيقافه لأكثر من ثلاثة أشهر .
٢. أن تنطبق على الأسرة شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
٣. أن تحضر المستندات التي تخصصها في الفصل الثالث .

❖ الحالة السابعة / المريض النفسي أو المدمن:

الشروط :

- ١- أن يثبت بتقرير طبي ساري المفعول من مستشفى حكومي. ويكون مترجماً إلى اللغة العربية يثبت عجزه عن العمل مع تقدير قسم البحث، ولا تتجاوز صلاحيته ستة أشهر من تاريخ إعداده، وإذا تعذر إثبات ذلك فلا إدارة الرعاية الاجتماعية اتخاذ ما تراه مناسب .
- ٢- يحق لإدارة الرعاية تحويل ملف الأسرة باسم الزوجة بعد موافقة الزوج الخطية أو بوكالة شرعية .
- ٣- أن تنطبق عليه شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة.
- ٤- أن يحضر المستندات التي تخصه في الفصل الثالث.

❖ الحالة الثامنة/ أسرة بلا عائل:

الشروط :

١. أن تحضر ما يثبت أنها بلا عائل يعيلها .
٢. أن تنطبق على الأسرة شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة.
٣. أن تحضر المستندات التي تخصها في الفصل الثالث .
٤. أن يكون تسجيل الأسرة باسم المسؤول عنهم .

❖ الحالة التاسعة / المعاق:

الشروط :

- ١- أن يثبت اعاقته بتقرير طبي ساري المفعول من مستشفى حكومي. ويكون مترجماً إلى اللغة العربية وعجزه عن العمل مع تقدير قسم البحث ، ولا تتجاوز صلاحيته ستة أشهر من تاريخ إعداده .
- ٢- أن تنطبق عليه شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة.
- ٣- أن يحضر المستندات التي تخصه في الفصل الثالث.

❖ الحالة العاشرة / زوجة أجنبي :

- ١- أن تحضر عقد الزواج الاصيل .
- ٢- أن تنطبق عليها شروط كافة المتقدمين في المادة الثالثة .
- ٣- أن تحضر المستندات التي تخصها في الفصل الثالث .

❖ المادة الخامسة: حالات الإيقاف المؤقت والاستبعاد من الجمعية.

• أولاً: حالات الإيقاف المؤقت:

١. ثبوت الإساءة بالقول لأحد منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقدح في نزاهة وأمانة العاملين.
٢. إثارة الشغب، أو البلبلة عند توزيع المساعدات.
٣. التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية أو أكثر مما خصص له.

❖ يقدر الإجراء لجميع الحالات السابقة من قبل إدارة الرعاية الاجتماعية بما تراه مناسب للمخالفة .

٤. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة بحد أقصى شهر من تاريخ تسليمه الأوراق المطلوبة (دون عذر مقبول) وعند تكرار ذلك يقدر مدير الرعاية أو من ينوب عنه الإجراء المناسب.
٥. انقطاع المستفيد عن مراجعة إدارة الرعاية الاجتماعية أو عدم الرد على اتصالاتها دون عذر أو مبرر منطقي، يقدره مدير إدارة الرعاية الاجتماعية.
٦. في حال وصول معلومة تفيد بعدم انطباق شروط الانتساب على أحد الأسر المنتسبة ويتم التثبت من المعلومة في مدة تحددها إدارة الرعاية الاجتماعية

• **ثانياً: حالات الاستبعاد من الجمعية:**

- ١- زواج الأرملة أو المطلقة.
- ٢- خروج السجين وذلك على التفصيل التالي:-
 - ✓ إذا رجع إلى عمله يستبعد ولا تنطبق عليه الشروط.
 - ✓ إذا لم يكن لديه عمل فيعطى مهلة ٣ أشهر من خروجه من السجن.
- ٣- انتقال الأسرة إلى خارج محافظة حفر الباطن.
- ٤- الأسرة التي تقوم بالتلاعب والتزوير في الأوراق الثبوتية أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
- ٥- وفاة المستفيد ولديه أبناء قصر أعمارهم أقل من (٢٠) عاماً فيحولون لجمعية رعاية الأيتام بخطاب رسمي من مدير الرعاية الاجتماعية ويستمررون في المساعدة في مدة أقصاها ثلاثة أشهر من وفاة عائلهم.
- ٦- في حال تجاوز دخل المستفيد الحد الذي تضمنه الوزن النسبي.
- ٧- إذا لم يتم المستفيد بسحب استحقاقه من المساعدات لمدة ثلاثة أشهر متتالية دون مبرر، يقبله مدير الرعاية الاجتماعية.
- ٨- ثبوت عودة المتغيب لأسرته بعد دراسة حالته.
- ٩- إذا رجع زوج المعلقة إليها.
- ١٠- إذا مضى على إيقاف السرة أكثر من شهر ولم تحضر المطلوب.

الفصل الثالث :

المستندات المطلوبة

المادة السادسة: المستندات المطلوبة من كافة المتقدمين:

- (١) أصل الهوية الوطنية للسعوديين (مع صورة حديثة)، لمطابقتها.
- (٢) أصل سجل الأسرة للسعوديين (مع صورة حديثة) ، للمطابقة .
- (٣) أصل الإقامة سارية المفعول لغير السعوديين (مع صورة حديثة)، للمطابقة .
- (٤) أصل بطاقة نازح سارية المفعول.
- (٥) تعريف حديث بمقدار دخل رب الأسرة (الضمان الاجتماعي، التقاعد، المالية، التأمينات، دخل البنت غير المتزوجة، كشف حساب من البنك ، أخرى).
- (٦) صك ملكية المنزل أو عقد إيجار ساري المفعول (الأصل مع الصورة للمطابقة). على أن لا يكون العقد خارج المكتب.
- (٧) ورقة تزكية من إمام المسجد (وفق النموذج المعتمد).
- (٨) تعريف من مدارس الأبناء .
- (٩) شهادة ميلاد الأبناء الذين لم تتم إضافتهم في سجل الأسرة (الأصل مع صورة حديثة للمطابقة).
- (١٠) إثبات عدم زواج أو توظيف البنات اللاتي تجاوزت أعمارهن عشرين عاماً من الأحوال المدنية.
- (١١) رسم مخطط لموقع المنزل مع إحضار رقم المنزل المكون من أربعة أرقام (بريد واصل) ورقم الهاتف و الجوال.
- (١٢) برنت أبشر باسم الزوج و الزوجة أو الزوجات أو الأبناء . يثبت عدم وجود عمالة على كفالتهم.
- (١٣) خطاب من وزارة التجارة بعدم وجود سجلات تجارية، ومن البلدية بعدم وجود رخص محلات.
- (١٤) تعبئة نموذج التعهد وتوقيع المستفيد عليه (وفق النموذج المعد من الجمعية).

المادة السابعة: المستندات الإضافية للأرملة والمطلقة والمعلقة وأسر المتغيب.

- (١) شهادة وفاة للزوج (الأصل مع الصورة للمطابقة).
- (٢) صك حصر الورثة (الأصل مع الصورة للمطابقة).
- (٣) إحضار ما يثبت (عدم زواجها-تعليقها-تغيب زوجها- وإعالة الأولاد). أما إثبات المتغيب (إثبات محكمة-الضمان الاجتماعي).
- (٤) إفادة من الأحوال المدنية (الأصل مع الصورة للمطابقة).

المادة الثامنة: المستندات الإضافية لأسر السجناء:

- (١) شهادة باستمرار السجن.

الفصل الرابع :

نظام المساعدات

المادة التاسعة: نظام المساعدات:

جدول يوضح خط الكفاف وفقاً لعدد أفراد الأسرة بناء على المصروفات (السلع والخدمات) للأسرة السعودية من هيئة تطوير الرياض المبني على دراسة مصلحة الإحصاءات العامة وفق المعايير الدولية (OECD):

المعادلة	عام ٢٠١١م الفعلي
١	٢٧٠٤
١,٩ - ١,١	٣٣٨٠
٢,٩ - ٢,٠	٤٠٥٦
٣,٩ - ٣,٠	٤٧٣٢
٤,٩ - ٤,٠	٥٤٠٨
٥,٩ - ٥,٠	٦٠٨٤
+٦	٦٧٦٠

حيث يمثل العمود الأول الوزن النسبي لحجم الأسرة والعمود الثاني يمثل الأسعار الذي تصدره مصلحة الإحصاءات العامة لعام ٢٠١١م، وهو آخر ما أعلنته مصلحة الإحصاءات لخط الكفاف في المملكة العربية السعودية حين إعداد اللائحة ويعدل المقدار حسب ما تصدره المصلحة كل سنة.

يكون حساب الوزن النسبي والمعياري لدخل الأسرة على النحو الآتي:

حجم الأسرة يمكن حسابه وفق الوزن النسبي المعياري.

الفرد البالغ الأول وزنه النسبي هو (١,٠).

الفرد البالغ التالي الذي يزيد عمره عن (١٥) عاماً يكون وزنه النسبي (٠,٥).

الوزن النسبي للأطفال وهم من دون (١٥) عاماً بوزن (٠,٣).

ولهذا لو كان لدينا عائلة مكونة من زوجين وثلاثة أطفال دون عمر (١٥) عاماً يكون الوزن النسبي لحجم الأسرة

كما يلي:

- الزوج: ١,٠

- الزوجة: ٠,٥

- الأطفال: ٠,٩ (٣×٠,٣)

مجموع الوزن النسبي لحجم العائلة هو (٢,٤):

وعليه يكون خط الكفاف لهذه الأسرة في عام ٢٠١١م، ٤٠٥٦ ريالاً.

ويتم احتساب الإيجار كحد أقصى ١٠٠٠ ريال شهرياً

- يُحدّد ما تستحقه الأسرة حسب المعادلة المتعلقة بالمعيشة مع ما تستحقه الأسرة من إيجار وتحديد الاستحقاق الفعلي للأسرة شهرياً، ومعيشة فقط لمن يملك منزلاً.
- لا تحتسب الأقساط الملتزمة فيها الأسرة من الدخل.
- يُطرح دخل الأسرة من الاستحقاق الفعلي للأسرة شهرياً، ليتبين بعد ذلك حاجة الأسرة للمساعدة.
- إذا كانت حاجة الأسرة للمساعدة أقل من ٥٠٠ ريال فلا تسجّل في الجمعية، ويكون هذا المعيار هو الشرط الأساسي لقبول الأسرة في الجمعية.
- تحدد الجمعية النسبة المئوية التي تقدمها للأسرة وفق قدرات الجمعية المالية، بقرار يصدر عن الأمين العام بداية كل عام ميلادي.

المادة العاشرة: تعتمد الجمعية في تحديد مستوى المعيشة وخط الكفاف على ما تصدره الجهات ذات الاختصاص كمصلحة الإحصاءات العامة.

المادة الحادية عشر: نظام المساعدات المقطوعة :

١- مساعدة عامة: تشمل المسجلين في الجمعية وغيرهم من الفئات المحتاجة:

أ) مساعدة عابر سبيل . ب) تأمين سكن.

٢- مساعدة خاصة فقط بمستفيدي الجمعية المسجلين:

- أ) مساعدة حريق. ب) مساعدة فاتورة الكهرباء.
- ج) مساعدة إيجار منزل. د) مساعدة الأجهزة الكهربائية.
- هـ) مساعدة ترميم المنازل.

٣- ضوابط الصرف:

- أ- المساعدة لمرة واحدة فقط في العام.
- ب- تصرف في حدود امكانيات الجمعية وتوفر الشروط.

٤- شروط الاستحقاق للمساعدات المقطوعة وآلية احتساب الاستحقاق:

م	نوع	شروط الاستحقاق	آلية احتساب الاستحقاق	المستندات المطلوبة	سقف
---	-----	----------------	-----------------------	--------------------	-----

المساعدة				المساعدة	
١٠٠٠ ريال	الاثبات الشخصي خطاب رسمي من (الإمارة ، الشرطة ، الجوزات)	تذكرة سفر من النقل الجوي ماعى أو مبد لغ مقطوع (٢٥٠) ريال ويضاف ٢٠ ريالاً لكل فرد من أفراد العائلة.	خطاب من (الإمارة الشرطة ، الجوزات)	عابر سبيل (عام)	١
	ورقة الاستحقاق عن طريق موقع سكني بطاقة الأحوال كرت العائلة .	تأمين السكن وفق امكانات الجمعية أو من خلال برنامج الإسكان.	❖ أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية ولا يتجاوز دخله ١٠٠٠٠ ريالاً أو من مستفيدي برنامج الأسكان. ❖ إثبات عدم ملكية الأسر لمنزل. ❖ موافقة اللجنة المعنية. ❖ ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة من قبل. ❖ إقرار تعهد على الأسرة بعدم بيع المنزل إلا بموافقة الجمعية . ❖ أن يكون من الفئات المشمولة بدعم الجمعية .	تأمين سكن (عام)	٢
٥٠٠٠ ريالاً	الاثبات الشخصي. كرت العائلة. عقد الايجار أو صك المنزل تقرير بالراتب مشهد من الدفاع المدني	تحدد اللجنة نسبة الضرر وحجم المساعدة بناء على رأي الباحث.	* أن لا يتجاوز دخله ٨٠٠٠ ريالاً * خطاب من الدفاع المدني بالواقعة والخسائر. * ألا يكون لدى المتقدم تأمين شامل. * ألا تكون العين المتضررة معدة للتجارة. * أن يكون الضرر واضحاً عند معاينة الباحث. * أن يكون من الفئات المشمولة بدعم الجمعية.	مساعدة حريق (عام)	٣
١٥٠٠	الاثبات الشخصي.	تحدد لجنة الرعاية حجم	* أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية	فاتورة	٤

٥	كهرباء (خاص)	ولا يتجاوز. * احضار فاتورة الكهرباء. * لم يمض على الفاتورة ثلاثة أشهر. * ألا يكون من ضمن المستفيدين من هذه الخدمة من قبل الضمان أن لا يزيد مبلغ الفاتورة على ١٥٠٠ ريال	المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	كمرت العائلة. فاتورة الكهرباء حديثة. عقد الايجار أو صك المنزل.	ريالاً
٥	إيجار منزل (خاص)	* أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية ولا يتجاوز دخله ٨٠٠٠ ريالاً. * مناسبة قيمة الإيجار والحي السكني مع الوضع الاقتصادي للأسرة * تقديم طلب المساعدة بعد حلول الإيجار بما لا يتجاوز ثلاثة أشهر.	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي. عقد الايجار. اثبات صاحب المنزل. صك المنزل. سند بالمبلغ المتبقي.	٣٠٠٠٠ ريالاً سنوي
٦	الأجهزة الكهربائية (خاص)	❖ أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية ولا يتجاوز دخله ٨٠٠٠ ريالاً. ❖ الحاجة الضرورية لتوفير الجهاز . ❖ ألا يكون الجهاز قد تم صرفه للأسرة من قبل باستثناء المكيفات.	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي . كمرت العائلة. عقد الايجار أو صك المنزل	٣٠٠٠ ريالاً
٧	ترميم المنزل (خاص)	❖ أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية ولا يتجاوز دخله ٨٠٠٠ ريالاً. ❖ أن يكون المنزل ملك الأسرة. ❖ أن تكون حاجة الترميم ضرورية جداً.	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي . كمرت العائلة . صك المنزل . تسعييرة الترميم	١٢٠٠٠ ريالاً
٨	زواج (عام)	❖ أن لا يتجاوز دخل المتقدم ٨٠٠٠ ريالاً ❖ أن يكون المتقدم من سكان المحافظة . ❖ أن يكون من الفئات المشمولة بدعم الجمعية	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي . كمرت العائلة. عقد الزواج حديث. عقد الايجار أو صك	٥٠٠٠ ريالاً

		❖ أن لا يكون مضي على عقد الزواج ستة أشهر		
٩	صيانة أجهزة وسيارات (خاص)	❖ أن يكون المتقدم من مستفيدي الجمعية ولا يتجاوز دخله ٨٠٠٠ ريالاً. ❖ أن تكون حاجة الاصلاح والصيانة ضرورية جداً.	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي . فاتورة قطع الغيار . فاتورة الاصلاح . استمارة السيارة
١٠	رعاية طالب	❖ أن يكون المتقدم من أبناء مستفيدي الجمعية ❖ احضار مشهد من المحضن التعليمي ❖ احضار ما يثبت سبب تقدمه للمساعدة	تحدد لجنة الرعاية حجم المساعدة بناء على رأي الباحث على أن لا تتجاوز القيمة الأعلى للمساعدة.	الاثبات الشخصي. تعريف من الجهة التعليمية. تنبيه خاصة لأبناء المستفيدين بالجمعية

الفصل الخامس :

المشروعات وأنشطة الجمعية

✻ **المادة الثانية عشر:** تقدم الجمعية مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تخدم الأسر المسجلة فيها وهي:

م	المشروع	م	المشروع	م	المشروع
١	صدقة الصيف.	٢	صدقة الشتاء.	٣	مساعدات الأجهزة.
٤	كفالة الأسر المستفيدة.	٥	تفطير صائم.	٦	السلال الرمضانية.
٧	زكاة الفطر.	٨	هدية وكسوة العيد.	٨	الأضاحي.
١٠	الحقيبة المدرسية.	١١	صيانة منازل الأسر المستفيدة.	١٢	سقى الماء.
١٣	فائض الأطعمة.	١٤	استقبال الأثاث المستعمل.	١٥	رعاية الطالب المحتاج .
١٦	مساعدات الزواج.	١٧	مساعدات غذائية.	١٨	عابر سبيل.
١٩	يسر حجهم.	٢٠	مساعدات طارئة.	٢١	فواتير الخدمات.
٢٢	التدريب والتأهيل	٢٣	الأسر المنتجة .		

□ البرامج تنفذ وفق امكانيات الجمعية وظروفها .

الفصل السادس :

أحكام عامة

- ❖ **المادة الثالثة عشر:** إذا كان لعائل الأسرة أكثر من زوجة وجميع الأبناء أبنائه فتسجل في ملف واحد باسم العائل وان كانت كل أسرة في منزل، لأن بطاقة البركة تصدر باسم رب الأسرة، ويجمع العدد فلا فائدة من فصل البطاقات، وتصرف المساعدات وفق الوزن النسبي للأسرة.
- ❖ **المادة الرابعة عشر:** بعد خروج المستفيد من السجن بمدة ثلاثة أشهر، يتم دراسة حالة الأسرة للتأكد من استحقاقها للمساعدة من عدمها، وتطبق شروط التسجيل لكافة المتقدمين وفق ما ورد في المادة الثالثة.
- ❖ **المادة الخامسة عشر:** لا يتم قبول طلبات المتقدمين وتزويدهم بالمستندات المطلوبة إلا بعد إجراء بحث مكتبي يحدد انطباق شروط التسجيل عليه من عدمه.
- ❖ **المادة السادسة عشر:** استلام الطلب لا يعني قبوله.
- ❖ **المادة السابعة عشر:** لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه أو بوكالة شرعية في حالة وجود مبرر مقبول يقدره مدير الرعاية الاجتماعية.
- ❖ **المادة الثامنة عشر:** الرعاية الاجتماعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه. ولا بد من إفهام المتقدم وأخذ تعهد عليه بذلك.
- ❖ **المادة التاسعة عشر:** يجب أن تكون الأوراق المقدمة للرعاية الاجتماعية حديثة ولم يمض عليها أكثر من شهر.
- ❖ **المادة العشرون:** يجب أن يكون هناك بحث تتبعي لكل أسرة بعد عام من تسجيلها على الأقل.
- ❖ **المادة الحادية والعشرون:** إذا تزوجت المرأة وكان لها أبناء من زوج آخر ولديها صك إعالة عليهم فيستمر صرف المساعدات من الجمعية لمدة لا تزيد عن ستة أشهر مع تطبيق الوزن النسبي على الأسرة وللرعاية الاجتماعية صلاحية تمديد مدة الانتساب للجمعية عند الحاجة.
- ❖ **المادة الثانية والعشرون:** إذا كانت المتقدمة سعودية وزوجها مقيماً فيتم تسجيل الأسرة إذا انطبقت عليها شروط التسجيل، ويعتبر دخل الزوج من دخل الأسرة، ويكون الملف باسم الزوجة بعد أخذ موافقة خطية من الزوج مع تطبيق شرط العمر للزوج الأجنبي.
- ❖ **المادة الثالثة والعشرون:** كل من يتقدم لطلب التسجيل ولم تنطبق شروط التسجيل أو بعضها عليه فتتم إحالته إلى اللجنة الداخلية المشكلة برئاسة مدير الرعاية، ولها حق الاستثناء لمدة سنة كحد أقصى، ويمكن التمديد لها بقرار من مدير الجمعية التنفيذي بحد أقصى ستة أشهر عند الحاجة لذلك، وتكون قيمة المساعدة بالحد الأدنى إذا كان سبب الاستبعاد ارتفاع الدخل أما غيرها من الأسباب فيساعد وفق الوزن النسبي.
- ❖ **المادة الرابعة والعشرون:** عند الإحالة إلى جمعية رعاية الأيتام، تعطى الأسرة مهلة لا تزيد على ثلاثة أشهر كفترة انتقالية من تاريخ الإحالة.

- ☆ **المادة الخامسة والعشرون:** رب الأسرة عاجز عن الحضور لاستلام المساعدات بسبب المرض يلزم من ينوب عنه إحضار وكالة شرعية منه بعد التأكد من حالته الصحية بتقرير طبي أو زيارة ميدانية .
- ☆ **المادة السادسة والعشرون:** في حالة وجود عمالة منزلية (خاصة) لدى الأسرة فيشترط وجود تقرير يثبت حاجة الأسرة لتلك العمالة أو وجود مبرر تقبله لجنة تسجيل إدارة الرعاية.
- ☆ **المادة السابعة والعشرون:** في حال كون المتقدمة أرملة ولديها أبناء أقل من عشرين عاماً يتم توجيههم لجمعية رعاية الأيتام .
- ☆ **المادة الثامنة والعشرون:** في حال وجود عمالة غير منزلية على كفالة رب الأسرة المستفيدة أو زوجته يتم إيقاف ملف الأسرة إلا إذا رأت لجنة الفرع غير ذلك فلها حق الاستثناء في ذلك .
- ☆ **المادة التاسعة والعشرون :** لو أنشئت جمعية خيرية متخصصة بإحدى الحالات التي ترعاها جمعية البر وفروعها، فإن لجمعية البر الحق في إحالة هذه الحالات بعد التنسيق رسمياً مع تلك الجمعية بقبول الحالات التي تحول عليهم، مع عدم استقبال طلبات جديدة في الجمعية وفروعها، لهذه الحالات.
- ☆ **المادة الثلاثون:** بالنسبة للحالات المفردة يتم قبولها في جمعية البر أو فروعها شريطة أن تكون معدومة الدخل أو بلغت حد الكفاف.
- ☆ **المادة الحادية والثلاثون:** إذا كان سكن الأسرة عبارة عن منزل إيجار منتهي بالتملك فيعتبر المسكن إيجار إذا كان مسجلاً باسم رب الأسرة ويسكن به .
- ☆ **المادة الثانية والثلاثون:** تعامل المرأة غير السعودية التي لها أبناء سعوديون معاملة المرأة السعودية مادامت مسؤولة عن أبنائها.
- ☆ **المادة الثالثة والثلاثون:** يعامل أبناء المرأة السعودية من رجل غير سعودي معاملة الأبناء السعوديين.
- ☆ **المادة الرابعة والثلاثون:** عند ثبوت دراسة أبناء المستفيد في خارج مدينة حضارالباطن فإن للجنة الرعاية إيقاف ملف المستفيد حتى يثبت خلاف ذلك وعند التأكد من صحة المعلومات الخاصة بدراسة الأبناء خارج مدينة حضارالباطن يتم إحالة الحالة إلى اللجنة وتكون لها صلاحية اتخاذ القرار المناسب لكل حالة .
- ☆ **المادة الخامسة والثلاثون:** تصنف الأسر المستفيدة من خدمات الرعاية الاجتماعية إلى صنفين:
- ١- أسرة دائمة تنطبق عليها لائحة الرعاية الاجتماعية وتسجل في برنامج الرعاية الاجتماعية للمستفيدين.
 - ٢- أسر غير دائمة تنطبق عليها لائحة المساعدات وتقيد في برنامج الرعاية الاجتماعية للمساعدات.
- ☆ **المادة السادسة والثلاثون:** الأسر التي تنقل من أحد فروع الجمعية إلى فرع آخر:
- يتم تفعيل ملفه في الفرع الجديد مباشرة.
 - يتم تحديث بيانات الأسرة مكتبياً وميدانياً بعد ذلك .
- ☆ **المادة السابعة والثلاثون:** يقفل التسجيل للأسر خلال شهر رمضان .
- ☆ **المادة الثامنة والثلاثون:** تطبق اللائحة لمدة عام من تاريخ اعتمادها من مجلس الإدارة، ويعاد تقييمها وإذا لم يكن هناك أي ملاحظات يستمر العمل بها.

❖ **المادة التاسعة والثلاثون:** مدة الاستفادة من خدمات الجمعية خمس سنوات كحد أقصى من تاريخ انتسابه بعد استيفاء جميع محاولات الرفع من دخله ومستواه المعيشي وفق برامج (التأهيل والتدريب)، وتمدد بناء على تقرير لجنة الرعاية الاجتماعية.

❖ **المادة الأربعون:** إذا تحولت الأسرة إلى حالة فردية فتبقى في الجمعية حسب الوزن النسبي.

❖ **المادة الحادية والأربعون:** إذا توفي رب الأسرة ولديه أكثر من زوجة تعامل كل زوجة مع أبنائها كاسرة مستقلة لوحدها مع تطبيق شروط الوزن النسبي عليها وفي ماعدا ذلك فتعامل الحالات كأ أسرة واحدة إذا كانت تسكن في مسكن مشترك.

❖ **المادة الثانية والأربعون:** في حال ثبوت أملاك أو عقارات للمستفيد ذات عائد مالي فتحسب ضمن الدخل.

❖ **المادة الثالثة والأربعون:** يحتسب الأبناء الساكنين وغير الساكنين مع أسرهم وفق الجدول التالي:

م	الحالة	السكن	العمل	الإجراء
١	أعزب	مع الأسرة	يعمل	يسجل مع أفراد الأسرة هو ويحتسب ٦٥٪ من دخله .
			لا يعمل	لا يسجل من ضمن أفراد الأسرة .
٢	أعزب	سكن	يعمل	يحتسب نسبة ٣٠٪ من دخله ولا يسجل مع أفراد الأسرة.
		خارجي	لا يعمل	لا يسجل من ضمن أفراد الأسرة .
٣	متزوج	مع الأسرة	يعمل	يحتسب هو وعائلته من ضمن أفراد الأسرة ويحتسب دخله .
			لا يعمل	لا يسجل من ضمن أفراد الأسرة .
٤	متزوج	سكن	يعمل	لا يسجل من ضمن أفراد الأسرة ولا يحتسب دخله.
		خارجي	لا يعمل	لا يسجل من ضمن أفراد الأسرة .

الفصل السابع :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في :

- ١ الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية ، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الرعاية الاجتماعية.
- ٢ إحالتك إلى الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة لكم .
- ٣ طلب تحويل ملفك والمتابعة إلى باحث اجتماعي/باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حال عدم رغبتك في متابعة الخدمة مع الباحث /الباحثة الحالي.
- ٤ الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وإجراءات تقديمها .
- ٥ الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز ، وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦ معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .

السرية والخصوصية :

كمستفيد لك الحق في :

- ١ أن يتم التعامل مع ملفك (الورقي /الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة .
- ٢ رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لك .
- ٣ أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بكل سرية .
- ٤ أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايتك وتقديم الخدمات لك ما لم تأذن له بذلك .

الاحترام والكرامة :

كمستفيد لك الحق في :

- ١ الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك .

- (٢) لك الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليكم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو رعاية حفاظاً عليكم وعلى سلامتكم.
- (٣) لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها .

التعريف في مقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

- (١) معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية الذين يقدمون لك الخدمة .
- (٢) معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .
- (٣) كما تقوم الجمعية باشتراك المتطوعين والمتطوعات بتقديم الخدمات لكم ويعملون تحت إشراف موظفي وموظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في :
- معرفة هوية المتطوعين والمتطوعات والذين يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك.
 - الاستفسار عن دور أي من المتطوعين والمتطوعات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم .
 - رفض مشاركة أي من المتطوعين والمتطوعات في تقديم الخدمة أو الرعاية لك.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

- (١) تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .

- (٢) الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك إلى مقدم الخدمة أو الباحث الاجتماعي /الباحث الاجتماعية ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
- (٣) الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحث الاجتماعي /الباحثة الاجتماعية في منزلكم في الوقت المناسب لكم لا استكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلتمس احتياجاكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- (٤) المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- (٥) إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- (٦) الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- (٧) الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية.
- (٨) المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من الجمعية .
- (٩) الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- (١٠) الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- (١١) عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم منحه لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
- (١٢) عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- (١٣) في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لكم لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- (١٤) في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدم الخدمة مباشرة أو التواصل لهاتفياً أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها .
- (١٥) يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدم الخدمة أو الباحث /الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات وفي حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- ❖ **أولاً:** للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية و تقديم خدماتها من خلالها.
- ❖ **ثانياً:** على المستفيدين 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 إداره الجمعية.
- ❖ **ثالثاً:** على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:
 - (١) المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) و وسائل الاتصال (الهاتف/ البريد الالكتروني) و(صلة القرابة) .
 - (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) إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثره ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
 - (٩) إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

❖ تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- (١) يقدم المستفيد التظلم أو شكوى الى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- (٢) لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- (٣) يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.

- ٤) على مدير عام الجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم .
- ٥) يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
- ٦) تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة .
- ٧) يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني ... الخ)
- ٨) مدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى (اللجنة) لا اتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- ٩) يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية

www.birhafer.org.sa



The screenshot shows the 'تقديم شكوي' (Complaint Submission) page on the Birhafer Charity website. The page has a header with navigation links and a main content area with two columns. The left column contains contact information for 'تواصل معنا' (Contact Us) and social media links for YouTube and Twitter. The right column contains a form for submitting a complaint, with fields for 'الفرص من المراسلة' (Opportunity from correspondence), 'الاسم بالكامل' (Full name), 'رقم الجوال' (Mobile number), 'عنوان الرسالة' (Message address), and 'تفاصيل الرسالة' (Message details). A green 'إرسال' (Send) button is at the bottom of the form.

أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير العام خلال ساعات العمل الرسمي من (٤) عصراً إلى (٧) مساءً من الاحد الى الخميس في ظرف مغلق.



جمعية البر الخيرية
بحفر الباطن



013/7212226



birhafer.org.sa



birr31991@gmail.com



0564405908



013/7228133



حفر الباطن - شارع الأمير محمد بن فهد - ص.ب 533 - الرمز البريدي 31991

