



سياسة علاقات المستفيدين وصرف المساعدات

السياسات واللوائح
لجمعية العون الخيرية
بالطائف



❁ قرار اعتماد السياسة ❁

تم تحديث هذه السياسة (الإصدار الثالث) بتاريخ: ١٤/٠٣/١٤٤٦هـ -
١٧/٠٩/٢٠٢٤م بموجب قرار محضر مجلس الإدارة الثامن للعام ٢٠٢٤م وعلى
جميع منسوبي الجمعية العمل بموجبها من تاريخه.

❁ أعضاء مجلس الإدارة ❁

أ/محمد بن أحمد الغامدي
نائب الرئيس

أ/مشعل بن مستور الحارثي
عضو مجلس الإدارة

أ/عزم الله بن أحمد الزهراني
عضو مجلس الإدارة

د. خالد بن سعيد الشهراني
رئيس مجلس الإدارة

أ/سعد بن سالم المالكي
عضو مجلس الإدارة

أ/أحمد بن سليمان البار
عضو مجلس الإدارة

أ/الباكر بن حميد القرشي
عضو مجلس الإدارة



المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
وبعد :

إن مما عنيت به حكومة خادم الحرمين الشريفين وفقه الله العناية بالجمعيات الخيرية ودعمها ممثلة
في المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي، ومن بين هذه الجمعيات (جمعية العون الخيرية بمحافظة
الطائف) المسجلة بتصريح رقم ٦٩١ وتاريخ ١٧/١٠/١٤٣٦ هـ.

وحرصاً على الريادة والتنظيم وأن يكون عمل هذه الجمعيات وفق لوائح وأنظمة تضبط عملها فقد
حرصت إدارة جمعية العون الخيرية بالطائف على وضع لوائح وأنظمة لكافة نواحي العمل مستمدة تلك
اللوائح والأنظمة من اللائحة الأساسية لتنظيم عمل الجمعيات الخيرية ومن لوائح المركز الوطني لتنمية
القطاع الغير ربحي للوصول إلى أفضل نظام يضمن الشفافية والمصداقية للتعامل المالي وجمع التبرعات.

وقد جاءت سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لتكون عون لنا بعد الله تعالى في
أداء رسالتنا ولتتيح الفرصة لكافة من يعملون في القطاع الخيري للاستفادة منها.
نسأل الله تعالى السداد والتوفيق وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.
وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،



التعريف:

جمعية العون الخيرية بالطائف هي جهة خيرية غير ربحية ترعى الأسر المحتاجة وتقوم على تقديم المساعدات لها على مدار العام وفق ما يرد من تبرعات إضافة إلى تنفيذ العديد من المشروعات الخيرية كإفطار صائم وزكاة الفطر والكفارات وغيرها.

التسجيل والمرجعية:

مسجلة بالقرار رقم ٩٣٣٤٢ وتصريح رقم ٦٩١ من وزارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير ربحي بتاريخ ١٤٣٦/١٠/١٧ هـ

أهداف الجمعية:

- 1 : تقديم المساعدات المادية والعينية للفئات المحتاجة.
- 2 : تحسين المستوى المعيشي للفئة المستفيدة.
- 3 : تأهيل الاسر المستفيدة وتميكنهم للاعتماد على أنفسهم.
- 4 : تدريب أبناء المستفيدين وتأهيلهم لسوق العمل .
- 5 : تقديم المساعدات الطارئة في أوقات الكوارث والأزمات.
- 6 : تنفيذ ودعم المشاريع والبرامج الموسمية .

نطاق عمل الجمعية:

منطقة مكة المكرمة - محافظة الطائف وضواحيها القريبة التي لا يتوفر فيها جمعيات خيرية مختصة.

تعريف ومصطلحات:

مقدم الخدمة:

يقصد بمقدم الخدمة الشخص المشارك في تقديم الخدمة للمستفيد وله القوة التأثيرية على قبوله لتلك الخدمة، بحيث يسعى مقدم الخدمة إلى جعل العلاقة التي تربط العمل بالمنظمة الخدمة هي علاقة انتماء وولاء لهذه المنظمة من خلال الخدمة المقدمة.

المستفيدون:

هو كل مستفيد من خدمات ال جمعية الخيرية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية. **الحقوق:** هي الخدمات التي تقوم الجمعية بتقديمها حسب الامكانية.

الواجبات:

هي التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية.

الخدمات:

هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك.

شروط والية التسجيل:

ضوابط قبول الاسر:

- ان يتناسب الدخل مع عدد افراد الاسرة حسب معادلة الية الاستحقاق.
- ان يكون المستفيد من سكان مدينة الطائف والمناطق التي تغطيها الجمعية.
- ان لا يقل عدد افراد الاسرة عن ٣ اشخاص.
- عقد الايجار الالكتروني وان لا يكون المؤجر أحد التابعين من الدرجة الأولى.
- فاتورة الكهرباء ترفق حسب بيانات العقد.
- احضار المستندات محدثة ومجدهه وفق النماذج المطلوبة.
- مشهد من ابشر عن الحالة الاجتماعية.
- الموافقة والتعهد على اجراء البحث والتحديث الدوري والافصاح عن أي تغيير في الدخل وحال التابعين.

الآلية التسجيل:

- يتم فتح التسجيل ٣ مرات في السنة كل أربع أشهر وحسب الاحتياج المطلوب على ان لا يزيد عدد المستفيدين عن ٥٠٠ مستفيد منهم ١٥٠ للفئة (أ) والمتبقي للفئات (ب-م).
- يتم تصنيف الفئات الى ثلاث فئات (أ-ب) سعودي الجنسية (م) مقيمين
- الفئة (أ) يتم تسجيله كمستفيد على ان يكون اجمالي المصروفات اقل او يساوي من اجمالي الدخل.
- الفئة (ب) يتم تسجيله كمستفيد على ان يكون اجمالي المصروفات للدخل يزيد بنسبة ٢٠٪.
- فئة (م) يتم تسجيله كمستفيد ان يكون اجمالي المصروفات مساوي او اقل من اجمالي الدخل بعد موافقة الكفيل.
- يضاف مبلغ (٢٠) ريال لكل فرد يعاني من امراض مستعصية حسب تقرير طبي حديث موجه للجمعية باللغة العربية موضح به حالة المستفيد الصحية.
- في حال كان اجمالي الدخل يزيد عن ٢٠٪ يتم رفع الحالة الى المدير التنفيذي بالمبررات.

الآلية احتساب الاستحقاق

بيان الاستحقاق		المبلغ/ يوم
العمر من ١ الى ٥		٢٠ ريال
العمر من ٦ الى ١٢		٢٥ ريال
العمر من ١٣ الى ١٨		٣٠ ريال
العمر من ١٩ وأكبر		٣٥ ريال
الزوجة		٤٠ ريال
رب الاسرة		٤٠ ريال
عدم القدرة على العمل (اقل من ٥٠ سنة)		٢٠ ريال اضافية
الامراض المستعصية (سرطان- فشل كلوي-نفسى)		٢٠ ريال اضافية لكل فرد (بما لا يزيد عن ٥٠ ريال)
احتياجات خاصة		٢٠ ريال اضافية
الايجار و القرض العقاري	عدد الافراد:	الاستحقاق
	١/٣ فرد	(١٠٠٠٠) ريال للسنة
	٤/٧ فرد	(١٥٠٠٠) ريال للسنة
	٨/أكثر فرد	(١٨٠٠٠) ريال للسنة
فاتورة الكهرباء		٢٠٠ ريال/ شهر
القروض العقارية		احضار اثبات من البنك بان العقار مرهون ومبلغ الاستقطاع الشهري

المستندات المطلوبة للتسجيل:

- ١- صورة الهوية الوطنية.
- ٢- صورة كرت العائلة.
- ٣- صك طلاق للمطالقة.
- ٤- شهادة اثبات وفاة للأرملة.
- ٥- صك اعالة.
- ٦- اثبات الدخل ويشمل:
 - أ) تعريف بالراتب
 - ب) مشهد من الضمان الاجتماعي
 - ج) مشهد من التأمينات الاجتماعية
 - د) حساب المواطن
 - هـ) مشهد المؤسسة العامة للتقاعد
 - و) اثبات أي دخل اخر.
- ٧- كشف حساب بنكي حديث لأخر ٣ أشهر.
- ٨- عقد ايجار الكتروني او صك ملكية.
- ٩- العنوان الوطني.
- ١٠- تعبئة نموذج الجمعيات.

حقوق المستفيد:

- ١ - الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص.
- ٢ - إحالتك إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة لكم.
- ٣ - طلب تحويل ملفك إلى جمعية أخرى في حالة عدم رغبتك في متابعة الاستفاداة من الجمعية.
- ٤ - الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط 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 (ألا 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 الرعاية حفاظاً عليكم وعلى سلامتكم.

واجبات المستفيد :

- أل تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- بل الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- تل الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- ثل إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- جل الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية.
- حل الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
- خل الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- دل عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
- ذل في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لكم لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.

رل في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

رل يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية.

اللية الغاء ملف المستفيد:

يتم الغاء ملف المستفيد بعد موافقة لجنة البحث والمدير التنفيذي في الجمعية إذا انطبقت عليهم الشروط التالية:

- ١- في حال وفاة المستفيد.
- ٢- إذا تبين ان المستفيد يسكن خارج نطاق عمل الجمعية.
- ٣- تحسن الحال.
- ٤- عدم قيام المستفيد بتحديث الملف وعدم ارفاق المستندات المطلوبة.
- ٥- عدم الاستحقاق.
- ٦- بناء على طلب المستفيد
- ٧- في حال عدم مطابقته لألية الاستحقاق وشروط التسجيل.

اللية تحديث البيانات:

يتم تحديث جميع بيانات المستفيدين بالجمعية بشكل دوري وسنوي، حيث يطلب من المستفيدين في فترة التحديث السنوية احضار او الرفع في نظام خير المستندات التالية:

- ١- أ) تعريف بالراتب.
- ب) مشهد من الضمان الاجتماعي
- ج) مشهد من التأمينات الاجتماعية
- د) حساب المواطن
- هـ) مشهد المؤسسة العامة للتقاعد
- و) اثبات أي دخل اخر.
- ٢- كشف حساب بنكي حديث لأخر ٣ أشهر.
- ٣- عقد ايجار الكتروني .
- ٤- العنوان الوطني.

آلية صرف المساعدات النقدية والعينية:

أذ آلية صرف المساعدات المالية:

١- زكاة المال:

مخصصة للفئات الأكثر حاجة بالجمعية وقد تم تسكينهم حسب الية الاستحقاق في الجمعية إلى فئة (أ) ويتم صرف زكاة المال لفئة (أ) والحالات الطارئة بناء على طلب المدير التنفيذي ورئيس مجلس الادارة وفق الاتي:

يتم صرف زكاة المال بناء على ما يتوفر في بند زكاة المال بشكل دوري ويتم توزيعها كالاتي:

- ١- عدد الافراد من ١-٣ مبلغ ١٠٠٠ ريال.
- ٢- عدد الافراد من ٤-٦ مبلغ ١٥٠٠ ريال.
- ٣- عدد الافراد من ٧ وأكثر مبلغ ٢٠٠٠ ريال.

الكفالة الأسرية:

آلية الكفالة الأسرية:

- ١) يتم بداية العام تحديد الأسر المستفيدة من الكفالة الأسرية حسب التوزيع المعتمد بناءً على الفئة.
- ٢) الكفالة الأسرية مخصصة للفئات الأكثر حاجة بالجمعية وقد تم تسكينهم حسب الية الاستحقاق الجمعية إلى فئة (أ).
- ٣) تشمل الكفالة الأسرية جميع المستفيدين من فئة (أ) حسب الإمكانيّة.
- ٤) يحدد وقت شحن البطائق يوم (١٨) من كل شهر ميلادي .
- ٥) اعتماد صرف الكفالة الأسرية من الإدارة حسب كشوف الصرف المعدة مسبقاً.

تفريغ كربة:

آلية تنفيذ المشروع:

- ١- البرنامج مخصصة للفئات الأكثر حاجة بالجمعية وقد تم تسكينهم حسب الية الاستحقاق في الجمعية إلى فئة (أ)
- ٢- احضار عقد ايجار الكتروني وان لا يكون المؤجر أحد التابعين من الدرجة الأولى.
- ٣- احضار رقم ايبان المؤجر او ممثل المؤجر بناء على العقد الالكتروني.
- ٤- يتم تنفيذ المشروع بناء على ما يتوفر في بند تفريغ كربة.
- ٥- لا يمكن للمستفيد الاستفادة من المشروع اكثر من مرتين في العام الواحد.

الاية صرف المساعدات العينية:

- يتم صرف المساعدات العينية لجميع الفئات المسجلة في الجمعية وتتكون من (لحوم الهدي الاضاحي – كسوة العيد – كسوة الشتاء – كفارة – السلة الغذائية – مواد غذائية – زكاة الفطر- خضار وفواكه- واي مساعدات أخرى ترد للجمعية)
- يتم الصرف وفق الاستحقاق ووفق حاجة الأسرة .
- يكون الصرف وفق المساعدات التي تصل إلى الجمعية .

الاية التظلم والشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم والشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقماً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

- أل المعلومات الشخصية (الاسم /السجل المدني /رقم الملف) ووسائل الاتصال (رقم الجوال / البريد الإلكتروني)
- بل تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تل تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ثل تحديد الضرر.
- جل أسباب التظلم.
- حل الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- خل تحديد الطلب المراد.
- دل إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

ثالثاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقماً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١) يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- ٢) لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- ٣) يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- ٤) على المدير التنفيذي بالجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

- ٥ (يتم البث 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 طريق الإبلاغ (الهاتف/البريد الإلكتروني/الجوال/التواصل الشخصي /الموقع الإلكتروني /..... إلخ)
- ٨ (للمدير التنفيذي بالجمعية الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حق المستفيد إذا ظهر أن تظلمه كيدي.
- ٩ (يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى من خلال موقع الجمعية وتسليمها يدوياً للمدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

لجنة الحقوق والواجبات :

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من: المدير التنفيذي رئيساً ورئيس قسم علاقات المستفيدين وعضوية باحث اجتماعي عضواً ومقررراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

- ١ . دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواءً كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.
- ٢ . دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين.
- ٣ . وضع نماذج المساءلة.
- ٤ . كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.
- ٥ . اعتماد القرار من المدير التنفيذي.
- ٦ . المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.
- ٧ . يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية إضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطأً من المدير التنفيذي.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها (١)

م	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل من اجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تحريم الأسرة لمدة ستة أشهر من الخدمة	تحريم الأسرة لمدة سنة من الخدمة	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائياً بقرار من المدير
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	المطالبة بالتصحيح مع تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم التكرار مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى	إيقاف الصرف لمدة شهر	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائياً
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	قبل فريق البحث	الاتصال من رئيس قسم البحث والمساعدات	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف لمدة شهر
٥	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائياً
٦	الاعتداء اللفظي والبدني على أحد موظفي القسم	الموظف الموظفة	بحق المتضرر	من لجنة الحقوق والواجبات	تحريم الأسرة مكن الخدمة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٧	إلحاق أضرار بممتلكات القسم	الحاجة لذلك	وتحملهم إصلاح ماتم إتلافه	من الخدمة نهائياً	تحريم الأسرة من الخدمة نهائياً

	يوقف عنها الصرف لحين تحسن سلوكها واخذ التعهد اللازم عليها	تحرم من الصرف لمدة شهر	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على أحد الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضوره للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	٨
إيقاف الصرف نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	إيقاف الصرف لمدة شهرين عن هذه الخدمة	إيقاف الصرف لمدة شهر عن هذه الخدمة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لإحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	٩
إيقاف خدمات الجمعية عن الأسرة نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	إيقاف الأسرة ثلاثة أشهر عن الأسرة	إيقاف الصرف شهرين عن الأسرة	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	١٠

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

إجراءات إيقاف الخدمة عن المستفيدين :

- ١ - حصر الأسر التي تنطبق عليها أسباب إيقاف الخدمة
- ٢ - تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن المستفيد نموذج رقم (١) وذلك من قبل الباحث الاجتماعي المشرف على الأسرة ورفع له لرئيس قسم علاقات المستفيدين.
- ٣ - اعتماد النموذج من قبل المدير التنفيذي.
- ٤ - تزويد منسق الكفالات بنسخة من قرار الإيقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه.
- ٥ - يجب إبلاغ الأسرة / الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بفترة لا تقل عن (٣٠) يوما مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطيا في نموذج الإيقاف
- ٦ - إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق المدير التنفيذي
- ٧ - حفظ النموذج بعد اعتماده من المدير التنفيذي وذلك في ملف الأسرة عن طريق الباحث الاجتماعي

إيقاف الخدمة عن المستفيد :

أ - يتم إيقاف خدمات الجمعية عن المستفيد لسبب أو أكثر من الأسباب التالية :

- ١ - الانتقال خارج نطاق الجمعية
- ٢ - الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية
- ٣ - الأسر التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية (يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من الباحث الاجتماعي ورئيس قسم البحث والمساعدات ويعتمد من المدير التنفيذي بالجمعية ومرفق به إفادة خطية من الأسر تثبت الحالة)
- ٤ - عدم رغبة الأسر في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب)

ب - إجراءات إيقاف الخدمة عن المستفيد :

- ١ - تعبئة النموذج لخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة نموذج رقم () ورفعها لرئيس قسم علاقات المستفيدين
- ٢ - اعتماد المدير التنفيذي لقرار الإيقاف (مع ضرورة تزويد منسق الكفالات من قرار الإيقاف لإيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسرة اعتباراً من تاريخ الإيقاف)
- ٣ - يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقافها عنها وتحويله بفترة لا تقل عن (٣٠) يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف.

سجل حصر العمليات في قسم علاقات المستفيدين :

م	اسم العملية	رمزها
١	طلب تسجيل حالة جديدة	١/ع/خ
٢	تحديث بيانات حالة مسجلة	٢/ع/خ
٣	الغاء حالة مسجلة بناء على دراسة حالتها او طلبها	٣/ع/خ
٤	طلب صرف مساعدات عينية	٤/ع/خ
٥	طلب صرف مساعدات مالية	٥/ع/خ
٦	طلب صرف مساعدات الرعاية الصحية	٦/ع/خ
٧	نموذج تسجيل المقيمين	٧/ع/خ
٨	طلب إيقاف ملف	

نموذج وصف العملية :

علاقات المستفيدين	القسم
بحث وتسجيل حالة جديدة	اسم العملية
١/ع/خ	رمزها
هي اجراء بحث حالة متقدمة او محالة من مركز التنمية وفق نماذج محددة من استحقاقها وفق ضوابط البحث ومن ثم استكمال اللازم حيالها	وصفها
١ / خ: البيانات الشخصية ٢ / خ: اوراق مطلوبة لتسجيل اسرة ٣ / خ: نموذج الجمعيات الاخرى ٤ / خ: تعهد الحساب البنكي ٥ / تعهد المستفيد ٦ / خ: تسجيلها في نظام خير	نماذج العملية
٤ نماذج	عدد النماذج
لجنة البحث - المدير التنفيذي	اعتمادات العملية
بحث حالة جديدة بحث حالة محالة من الجهات المعتمدة	استخدامات العملية



المملكة العربية السعودية
جمعية العون الخيرية
مسجلة برقم 691

التقرير الشامل للمستفيد :

	رقم الهوية		الاسم
	العمر		تاريخ الميلاد
	الجنس		نوع الهوية
	نوع السكن		مدينة الإصدار
	الحالة الحالية		الجنسية
	نوع التسجيل		فئة المستفيد
	عدد التابعين		رقم الجوال
	حالة السكن		تصنيف السكن
	انتهاء الملف		قيمة الإجازة
	عدد المياه		المنطقة الحضرية
	اسم صاحب الحساب		رقم الايوان
		عدد الكهرباء	
		البنك	

بيانات الدخل

المبلغ	نوع الدخل
	المجموع

قائمة المصروفات

المبلغ	نوع المصروف
	المجموع

بيانات التابعين

رقم الهوية	الإسم	تاريخ الميلاد	المهنة	صلة القرابة

أوراق مطلوبة لتسجيل ملف المستفيد من خدمات الجمعية :

- ١- صورة الهوية الوطنية.
- ٢- صورة كرت العائلة.
- ٣- صك طلاق للمطلقة.
- ٤- شهادة اثبات وفاة للأرملة.
- ٥- صك اعالة.
- ٦- اثبات الدخل ويشمل:
 - أ) تعريف بالراتب.
 - ب) مشهد من الضمان الاجتماعي
 - ج) مشهد من التأمينات الاجتماعية
 - د) حساب المواطن
 - هـ) مشهد المؤسسة العامة للتقاعد
 - و) اثبات أي دخل اخر.
- ٧- كشف حساب بنكي حديث لأخر ٣ أشهر.
- ٨- عقد ايجار الكتروني او صك ملكية.
- ٩- العنوان الوطني.
- ١٠- تعبئة نموذج الجمعيات. (نموذج رقم ١ ونموذج رقم ٢ نموذج رقم ٣) .

نموذج الجمعيات

اسم المستفيد:

رقم الهوية: عنوان السكن:

وفقه الله

سعادة مدير/ة جمعية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

نأمل موافاتنا عن المستفيد أعلاه هل هو مسجل لديكم ضمن المستفيدين أم لا ولكم تحياتنا .

جمعية البر الخيرية بالطائف

التوقيع:

ختم الجمعية:

مسجل لدى الجمعية

غير مسجل لدى الجمعية

التوقيع:

ختم الجمعية:

جمعية الأبرار الخيرية بالطائف

مسجل لدى الجمعية

غير مسجل لدى الجمعية

التوقيع:

ختم الجمعية:

جمعية فتاة تقيف الخيرية بالطائف

مسجل لدى الجمعية

غير مسجل لدى الجمعية

التوقيع:

ختم الجمعية:

جمعية اليقظة الخيرية بالطائف

مسجل لدى الجمعية

غير مسجل لدى الجمعية

جمعية كهاتين الخيرية لرعاية الأيتام بالطائف

التوقيع:

ختم الجمعية:

مسجل لدى الجمعية

غير مسجل لدى الجمعية

تعهد الحساب البنكي:

أتعهد أنا المواطن /

.....

صاحب الهوية الوطنية رقم /

.....

بأنني لا أملك حساب آخر في أي بنك غير ما تم تزويد جمعية العون الخيرية بالطائف به وهو مرفق بالأوراق المطلوبة للتحديث وفي حال اتضح للجمعية خلاف ما ذكر فلها الحق في اتخاذ ما تراه مناسباً بحقي وعلى ذلك جرى التوقيع ،،،،،

..... / الاسم

..... / التوقيع

التاريخ / / ١٤ هـ



تعهد المستفيد

اقر أنا المتقدم للاستفادة من خدمات الجمعية بما يلي:

- ١- أنني على علم بأن جميع المساعدات التي تقدمها الجمعية هي من زكاة وصدقات المحسنين، وأنني مستحق لها.
- ٢- أنه ليس لي أي مصدر دخل غير الذي قمت بالإفصاح عنه، كما أنني لا أملك أي أصول أو عقارات تجارية أو عمالة أو أي نشاط تجاري، وللجمعية الحق في التحقق.
- ٣- أنه في حالة تحسن وضعي أو استغنائي سأقوم بإبلاغ الجمعية بذلك.
- ٤- أوافق واتعهد على إجراء البحث التنموي والاجتماعي وان أقوم بتحديث الملف بشكل دوري.
- ٥- أن ما ادليت به من معلومات عند التسجيل وما أقدمه من مستندات للجمعية صحيحة وفي حالة اختلاف ذلك فللجمعية الحق في الغاء الملف مباشرة واسترجاع كامل مبالغ الدعم.

	الاسم
	رقم الهوية
	التوقيع

قسم علاقات المستفيدين



قاعدة بيانات الأسر:

الملف الوظيفي	المهام	التنبيهات 2021	الرسائل	خروج	نظام خير لإدارة الجمعيات الخيرية	خير
قائمة المستفيدين النشطين						
رقم المستفيد	الاسم	الفترة	الجوال	رقم الهوية	التسجيل	اجراءات
1	أحمد محمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
2	سارة أحمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
3	محمد علي	2020	0500000000	1010101010	2020	1
4	فاطمة أحمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
5	عبدالله محمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
6	مريم أحمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
7	خالد محمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
8	ليلى أحمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
9	عبدالمجيد محمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1
10	هدى أحمد	2020	0500000000	1010101010	2020	1

الرئيسية

المستفيدين

سندات القبض والصرف

المستودعات والصرف

الحالات المالية

رسائل الجوال

الإتصالات الادارية والمراسلات

التقارير

نموذج وصف العملية :

خدمات المستفيدين	القسم
تحديث حالة مسجلة	اسم العملية
٢/ع/خ	رمزها
هو اجراء تحديث لملف بيانات المستفيدة/ة التي مضى عليها عام او أكثر بهدف تغيير الفئة او الغاء الملف والاطلاع على حالة المستفيد.	وصفها
١/خ: طلبات التحديث ٢/خ: استمارة الجمعيات	نماذج العملية
٢	عدد النماذج
قسم علاقات المستفيدين – المدير التنفيذي	اعتمادات العملية
بحث حالة جديدة بحث حالة محالة من الجهات المعتمدة	استخدامات العملية

أوراق مطلوبة لتحديث ملف المستفيد من خدمات الجمعية

- صورة من الهوية الوطنية .
- صورة من كرت العائلة
- اذا كانت (مطلقة –أرملة – مهجورة) صك الطلاق ، صك الإعالة ، شهادة الوفاة .
- إثبات دخل الأسرة

(تعريف الراتب – مشهد الضمان – مشهد المؤسسة العامة للتقاعد – مشهد التأمينات الاجتماعية

– حساب المواطن – أي دخل آخر) .

- إحضار كشف حساب حديث مع رقم الأيبان .
- تعهد بأنه لا يملك حساب مصرفي آخر في أي بنك غير ما ذكره أعلاه .
- عقد إيجار إلكتروني .
- العنوان الوطني.
- تعبئة النماذج المرفقة
- (نموذج رقم ١ ونموذج رقم ٢ ونموذج رقم ٣) .

نموذج وصف العملية :

القسم	خدمات المستفيدين
اسم العملية	الغاء حالة مسجلة بناء على دراسة حالتها او بناء على طلبها
رمزها	٣/٤/خ
وصفها	هو الغاء ملف الاسرة بناء على طلبها او تحديث ملفها وعدم تجاوزها الدرجة المطلوبة للتسجيل
نماذج العملية	١/٤/خ : محضر الغاء ملف
عدد النماذج	١
اعتمادات العملية	قسم علاقات المستفيدين – المدير التنفيذي
استخدامات العملية	الغاء ملف

محضر إلغاء ملف

وفقه الله ..

سعادة المدير التنفيذي بجمعية العون الخيرية

وتاريخ / / ١٤٤٤ هـ

نفيدكم بأنه في يوم

تم الغاء ملف المستفيد/ة:

(وذلك للأسباب التالية:

هوية رقم:)

-١

-٢

-٣

وبناء عليه رأَت اللجنة الغاء الملف وعليه تم التوقيع.

اللجنة

المدير التنفيذي

باحث تنموي

مساعد اداري

حاسن حامد العوفي

محمد احمد المالكي

مسفر العصيمي

نموذج وصف العملية :

القسم	خدمات المستفيدين
اسم العملية	طلب صرف مساعدات عينية
رمزها	٤/ع/خ
وصفها	الية صرف مساعدة عينية وهي (لحوم الهدى الاضاحي - كسوة العيد - كسوة الشتاء - كفارة - السلة الغذائية - مواد غذائية - زكاة الفطر - خضار وفواكه)
نماذج العملية	١/ع/خ: استمارة مقاسات الثياب الرجالية ٢/ع/خ: بيان توزيع ٣/ع/خ: ادخال اسماء المستفيدين في نظام خير ٤/ع/خ: الرفع للمدير التنفيذي بانتهاء المشروع
عدد النماذج	٢
اعتمادات العملية	لجنة البحث - المدير التنفيذي
استخدامات العملية	صرف مواد عينية

استمارة كسوة الشتاء- العيد..

اسم المستفيد		رقم الملف		/	
جوال الأسرة		هاتف الأسرة			
المقاسات المطلوبة					
م	اسم المستفيد	مقاس الثوب		مقاس الحذاء	
		العرض	الطول		
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					
١١					
١٢					

ملاحظة :

- الكسوة فقط للرجال.
- تسليم الاستمارة بعد ٣ أيام من استلامها.

م	اسم المستفيد	رقم الملف	الفئة	الكمية	التوقيع
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					

بيان صرف /
المساعدات العينية
ماعد الكفارات
الموافق شهر /
لعام

قسم علاقات
المستفيدين
اسم
الموظف /

التوقيع التاريخ / / ٢٠٢٣ م



بيان تسليم مساعدات عينية :

م	اسم المستفيد / هـ	رقم الملف	ارقام التواصل	العدد	التوقيع	ملاحظات
١						
٢						
٣						
٤						
٥						
٦						



نموذج وصف العملية:

القسم	خدمات المستفيدين
اسم العملية	طلب صرف مساعدات مالية
رمزها	٥/٤/خ
وصفها	الاية صرف مساعدة مالة وهي (زكاة المال – كفالة اسرية _ تفريج كربة)
نماذج العملية	١/خ: نموذج طلب تنفيذ مشروع ٢/خ: بيان تسليم بأسماء الاسر ٣/خ: ادخال اسماء المستفيدين المستلمين برقم عملية في النظام ٣/خ: الرفع للمدير التنفيذي بانتهاء المشروع
عدد النماذج	٢
اعتمادات العملية	قسم علاقات المستفيدين – المدير التنفيذي
استخدامات العملية	صرف مواد عينية

طلب تنفيذ مشروع

المكرم / المدير التنفيذي لجمعية العون الخيرية سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد :

نفيدكم بحاجتنا إلى تنفيذ أمر الصرف وفق البيانات التالية:

سبب الصرف	
المبلغ المطلوب رقماً	
المبلغ المطلوب كتابةً	
عدد الدفعات	
رقم الدفعة للطلب الحالي	
جهة الصرف	
بند الصرف	
القسم المنفذ	علاقات المستفيدين
الموظف المنفذ	
مستندات الصرف	<input type="checkbox"/> فواتير <input type="checkbox"/> عقود <input type="checkbox"/> أخرى :

قسم علاقات المستفيدين / التوقيع :

توجيه المدير التنفيذي :

البرنامج ضمن برامج الخطة التشغيلية لهذا العام والموازنة التقديرية .

البرنامج ليس ضمن برامج الخطة التشغيلية لهذا العام والموازنة التقديرية .

المكرم موظف الشؤون المالية سلمه الله

بناءً على الطلب أعلاه أمل إفادتكم حيال الطلب وفق البيانات أعلاه .

المدير التنفيذي : حاسن حامد العوفي التوقيع :

إفادة قسم الشؤون المالية :

لا يوجد رصيد في البند . يوجد رصيد في البند

آخر صرف تم من البند بتاريخ : / / ٢٠٢٣ م

موظف القسم: سطات مقبول عائض السعدي التوقيع:

رأي لجنة الصرف :

بناءً على ما ذكر أعلاه حيال طلب الصرف فترى لجنة الصرف ما يلي :

الموافقة على صرف مبلغ () من بند :

إلغاء طلب الصرف وذلك :

أعضاء لجنة الصرف :

• الأمين العام : محمد بن أحمد الغامدي

• التوقيع :

• المشرف المالي : نايف بن محمد العصيمي

• التوقيع :

• رئيس مجلس الإدارة: محمد بن سيجان القريني

• التوقيع :

بيان بأسماء المستفيدين من المساعدات النقدية:

البنك	رقم الحساب	المبلغ	رقم الهوية	الاسم	الترتيب
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
					٦
					٧
					٨
					٩
					١٠
					١١
					١٢
					١٣
					١٤
					١٥
					١٦
					١٧
					١٨



تسليم مساعدات مالية :

الحوالات المالية			
مسير الحوالات المالية			
رقمه	تاريخه	تاريخ الدفع	أضيف بواسطة
أمر الصرف	تصنيفه	عدد المستفيد	المبلغ الإجمالي
بيانات المستفيدين			
المستفيد	رقم الهوية	عدد الأفراد	المبلغ
حالة الصرف			
1			
2			
3			

بيان بأسماء المستفيدين من مشروع تفريج كربة:

بيان بأسماء الاسر المستفيدة من دعم الايجار لشهر ٢٠٢٣م							
الاسم	الفترة	رقم الجوال	اسم المؤجر	رقم الجوال ٢	رقم الايجار	اسم البنائ	المبلغ المحو
1							
2							
3							
المبلغ الإجمالي							
مساعد اداري محمد نائف العصيمي				مساعد اداري محمد احمد المالكي			

نموذج وصف العملية:

خدمات المستفيدين	القسم
طلب صرف مساعدات الرعاية الصحية	اسم العملية
٦/٤/خ	رمزها
الاية صرف مساعدة الرعاية الصحية وهي (علاج اسنان_ علاج عيون_ سماعات طبية)	وصفها
١/خ: بيان تسليم بأسماء الاسر ٢/خ: ادخال اسماء المستفيدين المستلمين برقم عملية في النظام ٣/خ: الرفع للمدير التنفيذي بانتهاء المشروع	نماذج العملية
١	عدد النماذج
قسم علاقات المستفيدين – المدير التنفيذي	اعتمادات العملية
صرف مواد طبية	استخدامات العملية

نموذج التحويل الطبي:

المحترمين ،،،

السادة /

نأمل منكم الكشف على المستفيد التالية بياناته:

الاسم	هوية	الملف
-------	------	-------

وموافقاتنا بتقرير عن وضعه الصحي وما يلزم لعلاجك ولكم منا جزيل الشكر ،،،

قسم خدمات المستفيدين

محمد بن نانف العصيمي

المحترمين

السادة / جمعية العون الخيرية

بعد الكشف على المستفيد نفيديكم بما يلي:

التقرير :

الكود	وصف العلاج	تكلفة العلاج	علاجي	تجميلي
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
				الإجمالي

الإدارة

الختم

اسم الطبيب

.....

.....

السادة / مجمع ابسامة الفيصل بناء على حالة المريض نفيديكم :

بالموافقة على علاج المستفيد

عدم الموافقة على علاج المستفيد

المدير التنفيذي

المحاسب

خدمات المستفيدين

حاسن العوفي

سظام السوالي

محمد العصيمي

الختم

السادة جمعية العون الخيرية نفيديكم بأن المكفول يعمل لدينا والاقامة سارية المفعول وانه يحتاج المساعدة لظروفه

البيانات الاساسية للمقيم					
		رقم الاقامة			الاسم الرباعي
		تاريخ الانتهاء			الجنسية
		الحالة الاجتماعية			المهنة
		مقر العمل			الجنس
					رقم الجوال
المجموع	البنات	الابناء	الزوجة	الزوج	افراد الاسرة

البيانات الاساسية للكفيل		
		اسم الكفيل
		رقم الهوية
		رقم الجوال

بيانات السكن للمكفول				
	قيمة الاجار		ملك / اجار	نوع السكن
	الحي السكني		جوال المؤجر	اسم المؤجر

الحالة الصحية وأحتياجات المستفيد			

الأوراق المطلوبة لتحديث ملفات المستفيدين (م)

- ١- هوية الكفيل.
- ٢- رقم الكفيل.
- ٣- إقامة سارية المفعول مطبوعة من ابشر.
- ٤- بيانات المرافقين (تقرير من ابشر).
- ٥- إقامات التابعين.
- ٦- نموذج موافقة الكفيل.
- ٧- نموذج الجمعيات.
- ٨- كشف حساب بنكي لأخر ثلاث أشهر.

