



تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

السياسات واللوائح
لجمعية العون الخيرية
بالطائف

قرار اعتماد اللائحة

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

أعضاء مجلس الإدارة

أ/محمد بن أحمد الغامدي
نائب الرئيس

د. خالد بن سعيد الشهراني
رئيس مجلس الإدارة

أ/مشعل بن مستور الحارثي
عضو مجلس الإدارة

أ/سعد بن سالم المالكي
عضو مجلس الإدارة

أ/عزم الله بن أحمد الشهراني
عضو مجلس الإدارة

أ/أحمد بن سليمان البار
عضو مجلس الإدارة

أ/الساكر 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 وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ، ومن بين هذه الجمعيات (جمعية العون الخيرية بمحافظة الطائف) المسجلة بتصريح رقم ٦٩١ وتاريخ ١٧/١٠/١٤٣٦هـ .

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 العامة لتنظيم عمل الجمعيات الخيرية ومن لوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية 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 ، ، ،

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

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 الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتاريخ ١٧/١٠/١٤٣٦هـ.

أهداف الجمعية :

- 1: تقديم المساعدات المادية والعينية للفئات المحتاجة.
- 2: تحسين المستوى المعيشي للفئة المستفيدة.
- 3: تأهيل الاسر المستفيدة وتمكينهم 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 .

حقوق المستفيدين

- 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 الاستفادة 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- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز ، وأن تقد لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
- ٧- 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 الرعاية حفاظاً عليكم وعلى سلامتكم .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

- ١) معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة .
- ٢) معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

واجباتك كمستفيد :

- أ- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
- ب- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
- ت- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- ث- إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير .
- ج- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية .
- ح- الالتزام بالنزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
- د- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً .
- ذ- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- ر- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بموافقة الجمعية .
- ز- 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 .
- س- 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 .
- ش- 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 .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى .:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم والشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً 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 : (نموذج ب/١٦/١)

أ- المعلومات الشخصية (الاسم /السجل المدني /رقم الملف) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) و (صلة القرابة) .

ب- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .

ت- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .

ث- تحديد الضرر .

ج- أسباب التظلم .

ح- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .

خ- تحديد الطلب المراد .

د- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

ثالثاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في

تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

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 : رئيس قسم خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مسئول المساعدات وباحث 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 خطياً 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 نهائيا بقرار من المدير
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	المطالبة بالتصحيح مع المطالبة بالتحسين	إقرار خطي بعدم التكرار مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى	إيقاف الصرف لمدة شهر	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائيا
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 مؤقتا حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائيا
٦	الاعتداء اللفظي والبدني على احد موظفي القسم	الموظف الموظفة	إخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف الموظفة	تحريم الأسرة مكن الخدمة نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
٧	إلحاق أضرار بممتلكات القسم	الحاجة لذلك	إخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال	تحريم الأسرة من الخدمة نهائيا	

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها (٢)

م	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على احد الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضوره للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تحريم من الصرف لمدة شهر	يوقف عنها الصرف لحين تحسن سلوكها واخذ التعهد اللازم عليها
٩	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لإحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	إيقاف الصرف لمدة شهر عن هذه الخدمة	إيقاف الصرف نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)
١٠	قيام الأسرة طلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في جمعية العون	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء احد الطلبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبلغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	إيقاف خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١١	زواج أو وفاة احد أبناء أو بنات الأسرة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	إيقاف الصرف شهرين عن الأسرة	إيقاف الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)

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 (ب/١/١٧) وذلك من قبل الباحث الاجتماعي المشرف على الأسرة ورفع له لرئيس قسم البحث والمساعدات
- ٣- اعتماد النموذج من قبل مدير عام الجمعية
- 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 (ب/١/١٧) ورفع لرئيس قسم خدمة المستفيدين
- ٢- اعتماد رئيس قسم البحث والمساعدات لقرار الإيقاف (مع ضرورة تزويد منسق الكفالات من قرار الإيقاف لإيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسرة اعتبارا من تاريخ الإيقاف)
- ٣- يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقافها عنها وتحويله بفترة لا تقل عن (٣٠) يوما مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطيا في نموذج الإيقاف .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ،ب) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي :

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من المدير التنفيذي مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار من خلال كوبونات شهريه من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة .
٢	الإعانات المالية (شيك)	هو مبلغ مالي يصرف للمستفيد من خلال شيكات تصدرها الجمعية من بند الزكاة ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية .
٣	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد عن طريق كوبونات من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة .

كيفية الحصول على خدمات الجمعية ؟؟

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع الباحث الاجتماعي الخاص بالأسرة سواء أثناء الزيارة الميدانية للأسرة أو الاتصال الهاتفي أو زيارتها في موقع الجمعية واستكمال إجراءات ومستندات تقديم الخدمة وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكنكم الاتصال برئيس قسم خدمات المستفيدين وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع لموقع الجمعية الإلكتروني دليل خدمات المستفيدين.

آلية استقبال وصرف المساعدات العينية والمالية

أ- آلية صرف المساعدات العينية :

- ١- استقبال المخازن للمساعدات العينية التي تم شرائها أو التبرع بها وجردها والرفع بها للإدارة بنموذج رقم (ب/١/٢).
- ٢- استقبال المخازن للمساعدات المتبرع بها وجردها والرفع بها للإدارة وفق سندات الاستلام.
- ٣- استقبال المواد العينية في مقر الجمعية وفق النموذج (ب/٢/٢)
- ٤- حفظ المواد العينية بمخازن الجمعية بطريقة سليمة وفق اشتراطات السلامة .
- ٥- إذا كان الكمية المتبرع كبيرة فيتم توجيهها إلى المخازن وفق نموذج (ب/٣/٢).
- ٦- لا تستقبل المواد الغذائية التي قارب تاريخ صلاحيتها على الانتهاء أو التي بها فساد أو تعفن .
- ٧- يقوم مسئول المساعدات بجرد المواد العينية وتخزينها في مخازن القسم وتسجلها في سندات الاستلام
- ٨- تكليف مسئول المساعدات من قبل الرئيس بكيفية صرفها وفق نموذج رقم (ب/٤/٢) .
- ٩- إشعار الباحثين بوصول المساعدات و صرفها لهم .
- ١٠- تسليم المساعدات للأسر من قبل الباحث وفق نموذج رقم (ب/٥/٢) .
- ١١- تسليم المساعدات للأسر من قبل مسئول المساعدات وفق نموذج رقم (ب/٦/٢)
- ١٢- استقبال الرجيع من المساعدات في مقر القسم أو المخازن وفق نموذج رقم (ب/٧/٢)
- ١٣- إعداد تقرير نهائي بالمساعدة ورفعها إلى المدير التنفيذي وفق نموذج رقم (ب/٨/٢) وحفظ نسخة منها بالقسم.

ب- آلية صرف المساعدات المالية :

يتم طلب وصرف المساعدات المالية بشكل عام وفق التالي :

- ١- يتم الرفع بطلب المساعدات المالية وفق موعد الصرف المحدد لكل مساعدة نموذج رقم (ب/١/٣).
- ٢- الرفع بأسماء المستفيدين وفق نموذج رقم (ب/٢/٣) .
- ٣- استلام المساعدات المالية وفرزها حسب الكشف
- ٤- التواصل مع المستفيدين لتحديد موعد الصرف
- ٥- توزيع المساعدات المالية وفق كشف التسليم وتوقيع المستفيدين عليها .
- ٦- في حال عدم استلام المستفيد للمساعدة المالية يتم الرفع بها للمدير التنفيذي وفق البيان المخصص لذلك وفق نموذج (ب/٣/٣)
- ٧- الرفع بتقرير حول المساعدة المالية المصروفة وفق نموذج رقم (ب/٤/٣) .

وفيما يلي آلية توزيع المساعدات المالية وفق فئات المستفيدين والمشاريع الخاصة بكل فئة :

فئة (أ) الزكاة

يتم الصرف لفئة (أ) على ثلاث دفعات :

١-الدفعة الأولى شهر (٤) ربيع الآخر

٢-الدفعة الثانية شهر (٨) شعبان

٣-الدفعة الثالثة شهر (١٢) ذو الحجة .

فئة (أ) الكفالات الأسرية

- يتم تقسيم الأسر من فئة (أ) إلى دفعتين ويتم كفالة الدفعة الأولى مدة (٦ أشهر) من شهر (١) محرم وحتى شهر (٦) جمادى الآخر وواقع ٣٠٠ ريال لكل أسرة .
- تستفيد الأسر الحاصلة على فئة (أ) وهي الأسر التي حصلت على ١٤٥ درجة فأعلى في التقييم العام لاحتياج الأسرة) من جميع مشاريع الجمعية ماعدا الكفارات .
- ملاحظة: يتم ترحيل شيك الكفالة الأسرية لشهر رمضان إلى شهر شوال للأسر المكفولة .

آلية الكفالة الأسرية :

قسم الرجال

- (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 أعطوا حسب نظام الجمعية إلى فئة (أ).
- (٣) تشمل الكفالة الأسرية جميع المستفيدين من فئة (أ) حسب الإمكانية .
- (٤) إعداد كشوف توزيع الكفالة الأسرية بداية العام وفق نموذج (ب/٥/٣).
- (٥) إدخال أرقام المستفيدين في برنامج الرسائل بداية العام .
- (٦) يحدد وقت الصرف يوم (٢٥) من كل شهر .
- (٧) اعتماد صرف الكفالة الأسرية من الإدارة حسب كشوف الصرف المعدة مسبقاً .
- (٨) تدقيق كشوف الصرف وتحديد الأسر المستحقة لاستلام الكوبونات .
- (٩) يتم الصرف للمستفيدين في الوقت المحدد وتوقيع المستفيدين على كشوف الصرف .
- (١٠) يتم صرف المرتجع من الكوبونات للأسر قيد الانتظار للاستفادة من الكفالة الأسرية المحددة أسماؤهم وفق كشف إلحاق نموذج رقم (ب/٦/٣).
- (١١) استلام كوبونات الكفالة الأسرية من مندوب المؤسسة التجارية (شبرا) وتدقيقها والرفع بها للإدارة.
- (١٢) يتم إرسال رسائل للمستفيدين من الكفالة الأسرية بموعد بداية ونهاية الصرف .

فئة (ب) الزكاة

يتم الصرف لفئة (ب) بواقع ١٥٠٠ ريال لكل أسرة مرتين في العام شهر (٥) جمادى الآخر وشهر (١٠) شوال ويبدأ الصرف للأسرة الأعلى تقيماً من هذه الفئة حتى انتهاء المبلغ المحدد للصرف وإذا تبقت أسر لم تستلم يكون لها الأولوية العام القادم في نفس مواعيد الصرف السابقة .

فئة (ب) الكفارات

وتستفيد هذه الفئة من جميع المشاريع للجمعية ما عدا الكفالة الأسرية

يتم تقسيم هذه الفئة إلى قسمين :

١- من درجة (١٣٥) إلى درجة (١٤٠)

٢- من درجة (١٢٠) إلى درجة (١٣٠)

١- يبدأ صرف الكفارة للمستحقين من درجة (١٣٥) إلى درجة (١٤٠) حتى اكتمال الصرف لهم .

٢- تنتقل إلى الفئة الأقل حتى يتم الصرف لجميع المستفيدين من فئة (ب) وإذا تبقت أسر تكون لها الأولوية في الصرف من العام القادم.

آلية شراء الكفارات وصرفها :

- ١) حصر الأسر المستحقة وتوزيعها على ١٠ دفعات كل دفعة ١٠٠ مستفيد.
- ٢) يتم الصرف الكفارة في جميع الأشهر ماعدا شهر رمضان وشهر ذو الحجة.
- ٣) رفع خطاب للإدارة بطلب الكمية المقررة وفق نموذج رقم (ب/٣/١١)
- ٤) استقبال محتويات الكفارة من قبل أمين المخازن وجردها واستلام فاتورة عليها .
- ٥) توزيع الكمية على الأسر المستحقة في كشوف وإدراج القيمة التقديرية لكل أسرة.
- ٦) تصرف الكمية حسب عدد أفراد الأسرة من ٥ أشخاص وأقل نصف كفارة ومن ٦ إلى ١٠ أشخاص كفارة كاملة .
- ٧) الاتصال على الأسر للحضور واستلام الكفارة ، وفي حالة عدم التمكن من الوصول للأسرة لسبب ما يتم إيقاف ملفهم للتحديث والصرف لأسرة بديلة في بيان إلحاقى.
- ٨) في حالة رفض الأسرة استلام الكفارة يؤخذ على الأسرة إقرار بذلك ولا يدرج اسمهم في الصرف مرة أخرى. وفق نموذج (ب/٣/١٢) لا يحق للأسرة استلام أكثر من كفارة في الشهر الواحد .
- ٩) يكون الصرف وفق بطاقة خاصة بصرف الكفارات موضحا بها اسم المستفيد ورقم الملف والكمية المصروفة .
- ١٠) عند الانتهاء من صرف الكمية يتم مخاطبة الإدارة بذلك وإرفاق بيان الاستلام الأصل بعد حفظ نسخة منه بالقسم.

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

١ - الخدمات المساندة (الدائمة) :

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية وبناء على ما يتوفر لديها من موارد مالية لهذه البنود وهي :

■ المساعدة في إيجار المنازل :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب) والتي تسكن منزل مستأجر فلها الحق في الحصول على مساعدة بجزء من الإيجار وذلك كل ستة أشهر عقدية وفق تاريخ عقد الإيجار وتكون قيمة المساعدة وفقا لفئة الأسرة وعدد الأفراد وقيمة إيجار المنزل.

شروط الاستحقاق :

- ١ - أن تكون الأسرة إحدى فئات (أ،ب).
- ٢ - تقديم الخدمة يكون وفق نظام الجمعية عن طريق إصدار شيك باسم مالك العقار (المؤجر)
- ٣ - الحد الأعلى لمبلغ المساعدة للإيجار (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال للأسرة الواحدة وتدفع مرة واحدة .

إجراءات تقديم الخدمة :

المستندات المطلوبة لصرف الإيجار يلزم لصرف الإيجار إرفاق المستندات التالية :

- ١ . صورة الهوية للمستفيد .
- ٢ . صورة هوية مالك العقار (المؤجر)
- ٣ . خطاب طلب مساعدة الإيجار .
- ٤ . آخر سند قبض دفعة الأسرة في الإيجار للفترة الماضية

■ صيانة وترميم المنازل :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل على أن يكون الحد الأعلى للترميم (٢٠%) من قيمة المنزل التقديرية وتكون الصيانة أو الترميم ضرورة ملحة والمنزل يحتاج إلى ترميم أو صيانة .

شروط الاستحقاق :

- ١ - أن تكون الأسرة من ضمن فئات (أ ، ب) .
- ٢ - أن يكون المنزل ملك للمستفيد بالجمعية .
- ٣ - عدم قدرة الأسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات التي تقدمها مثل (البنك السعودي للتسليف والادخار، الضمان الاجتماعي وغيرها من الجهات التي يمكن أن تقدم الخدمة للجمعية) ويمكن النظر في إمكانية مساعدة الأسرة إذا أثبتت الأسرة بأن هناك تأخير يضر بالأسرة من الجهات ذات العلاقة وذلك في الحالات الطارئة فقط .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

٤- الحد الأعلى للترميم يكون (٢٠٪) من قيمة المنزل التقديرية وفي حال زيادة التكلفة عن ذلك فيلزم طلب استثناء الباحث الاجتماعي ورئيس قسم البحث والمساعدات موجه للمدير التنفيذي موضحاً به مبررات الاستثناء أو تتحمل الأسرة هذه الزيادة .

٥- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الجمعية .

٦- في حال تحمل الأسرة جزء من تكلفة الترميم فتقوم الأسرة بدفع ما يترتب عليها للمقاول مقدماً وهذا شرط العقد .

المستندات المطلوبة .:

- ١) تقرير طلب الخدمة من الباحث الاجتماعي موضحاً به حاجة المنزل للترميم أو الصيانة .
- ٢) إرفاق ما يثبت ملكية المنزل .
- ٣) تعهد الأسرة بأن طلب الترميم بغرض السكن .
- ٤) إعداد وصف عمل موضحاً فيه الأعمال المطلوبة بالتفصيل .
- ٥) إرفاق عرض سعر بالأعمال المطلوبة من قبل جهة مختصة في مجال البناء عن طريق الأسرة .
- ٦) يتم إحضار عرضي سعر بالأعمال المطلوبة من قبل جهتين مختصة في مجال البناء في حال تجاوزت تكلفة الترميم مبلغ (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف ريال وفي حال كان مبلغ الترميم أقل من (١٠,٠٠٠) عشرة آلاف ريال فيمكن الاكتفاء بعرض السعر الوارد من الأسرة .
- ٧) يتم دراسة العروض والتوصية بالعرض الأفضل من حيث التكلفة والمواصفات من قبل اللجنة الاجتماعية بالجمعية .
- ٨) يرفع الطلب بعد اكتمال الإجراءات للمدير التنفيذي بالجمعية .
- ٩) تعميم صاحب العرض الموافق عليه من قبل اللجنة .
- ١٠) متابعة لترميم عن طريق رئيس قسم البحث والمساعدات .
- ١١) بعد اكتمال أعمال الترميم واستلام المقاول لمستحققاته يتم تسجيل الخدمة في ملف الأسرة عن طريق الباحث الاجتماعي .

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

٢- الخدمات المساندة (الموسمية) :

١. **زكاة الفطر** : يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية توزيع زكاة الفطر في حينها عن طريق قسم البحث والمساعدات .

آلية توزيع زكاة الفطر :

- أ- يتم تشكيل فريق عمل مكون من موظفي القسم والباحثين الاجتماعيين نهاية شهر شعبان .
- ب- يتم توزيع المهام على فريق العمل كل بحسب عمله .
- ت- يتم تحديد نقاط استلام زكاة الفطر .
- ث- يتم تحديد وقت بداية ونهاية استلام زكاة الفطر العينية والنقدية .
- ج- يتم طباعة كشوف زكاة الفطر وتسليمها للباحثين والتوقيع عليها من قبل المستفيدين .
- ح- يتم إعداد كشوف استلام الزكاة العينية نموذج رقم (ب/٣/١٣) .
- خ- إدخال بيانات استلام الزكاة الخاصة بالمستفيدين في البرنامج .
- د- طباعة تقرير عن المشروع بالتعاون مع قسم الإعلامية .

٢. **كسوة العيد** : يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق قسم البحث والمساعدات .

٣. **مستلزمات كسوة وبطانية الشتاء** : لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ،ب) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة عن طريق كوبون شرائي أو وفق ماتراه إدارة الجمعية في حينه .

شروط الاستحقاق :

- أ- أن تكون الأسر من ضمن فئات (أ،ب).
- ب- يتم تقديم هذه الخدمة في كوبون شرائي عن طريق مورد الملابس وفق ماتراه الجمعية إدارة الجمعية في حينه.

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

٤. **لحوم الأضاحي** : لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ،ب) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأكثر احتياجاً.

شروط الاستحقاق :

أ- أن تكون الأسر من ضمن فئات (أ،ب).

٥. **السلة الرمضانية** : لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ،ب) لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون عن طريق كوبون شرائي ويحدد قيمتها بتعميم من المدير التنفيذي وفقاً للميزانية المعتمدة للمشروع .

شروط الاستحقاق :

أ- أن تكون الأسر من ضمن فئات (أ،ب).

الإجراءات : صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون على شكل كوبون شرائي ويحدد قيمتها بتعميم من المدير التنفيذي

٦. **الحقيبة المدرسية** : لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ،ب) ولديه طلاب وطالبات فإن هذه الخدمات تقدم لجميع طلاب وطالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة .

شروط الاستحقاق :

أ- أن تكون الأسر من ضمن فئات (أ،ب).

الإجراءات :

إعداد بيانات بأسماء الأسر المستفيدة التي بها طلاب وطالبات في المرحلة الابتدائية واعتمادها من رئيس قسم البحث والمساعدات ويتم تقديم الخدمة عن طريق كوبون شرائي من قرطاسية يتم الاتفاق معها مسبقاً

أليات (كسوة العيد /كسوة الشتاء/السلة الرمضانية /لحوم الأضاحي):

أ- إعداد دراسة شاملة عن المشروع والرفع به للإدارة .

ب- يتم توزيع كشوف الاستلام للباحثين يتم التسليم عن طريق الإدارة والباحثين .

ت- يتم إرسال رسالة للمستفيدين بوقت بداية ونهاية المشروع .

ث- إدخال بيانات الاستلام الخاصة بالمستفيدين في البرنامج.

ج- طباعة تقرير عن المشروع بالتعاون مع قسم الإعلامية.

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

٣- الخدمات المساندة [الطارئة]

ويقصد بالحالات الطارئة مايلي .:

- ١- الكوارث الطبيعية (سيول - فيضانات - حرائق)
(يثبت بخطاب من الدفاع المدني)
- ٢- النازحين
(يثبت بخطاب من الأحوال المدنية)
- ٣- فقدان المأوى لأي سبب
(يثبت بخطاب من الدفاع المدني أو المحكمة)
- ٤- تسديد فواتير بعد الفصل

الأوراق المطلوبة .:

- إرفاق ما يثبت حالته الطارئة .
- الأوراق الثبوتية المعتادة (كرت العائلة - عقد إيجار-ضمان-تقاعد-إلخ)
- تعبئة نموذج طلب مساعدة نموذج رقم (ب/١٤/٣)

آلية المخازن

طريقة الاستلام والتسليم .:

- ١- استلام التبرعات المحالة إلى المخازن وفق نموذج رقم(ب/١/٤) .
- ٢- التأكد من سلامة المواد العينية وصلاحيتها .
- ٣- تحرير سند استلام مواد عينية وفق نموذج رقم (ب/٢/٤) .
- ٤- يتم تسليم سند الاستلام بعد جرد المساعدة ووضعه في مكانها المخصص إلى قسم البحث والمساعدات مباشرة .
- ٥- يتم الصرف وفق أوامر الصرف المحالة من قسم البحث والمساعدات ويتم التوقيع في كشف استلام المساعدات من قبل (مسئول المساعدات) نموذج (ب/٣/٤) .

طريقة الجرد .:

- ١-يكون الجرد بصفة دورية كل (٣ أشهر) وفق نموذج (ب/٤/٤)
- ٢-يتم الرفع إلى قسم البحث والمساعدات بنموذج الجرد نهاية الأشهر التالية
(ربيع الأول - جماد الآخر - رمضان - ذو الحجة)
- ٣-في حال وجود عجز يتم الرفع إلى قسم البحث والمساعدات وفق نموذج (ب/٥/٤) .
- ٤-في حال وجود مواد تالفة يتم الرفع إلى قسم البحث والمساعدات وفق نموذج(ب/٦/٤)

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الرفع باحتياج المخازن .:

١- يتم الرفع باحتياج المخازن من بداية العام الهجري وفق نموذج (ب/٤/٧)

٢- يتم حصر التالف من العهد المسلمة لأمين المخازن والرفع بها لقسم خدمة المستفيدين وفق نموذج (ب/٤/٨).

بيان بالرموز المستخدمة

البيان	الرمز
قسم خدمة المستفيدين	ب
آلية التسجيل والبحث	١
آلية صرف المساعدات العينية	٢
آلية صرف المساعدات المالية	٣
آلية المخازن	٤

شكوى / تظلم

أتقدم أنا هوية رقم ()
ملف رقم () بشكوى / تظلم ضد وذلك للأسباب التالية : .

.....
.....
.....

وقد قمت بعدة خطوات لمحاولة الحل قبل تقديمي للشكوى وهي كالتالي :

- أ-
- ب-
- ت-

واطلب من الله ثم منكم

والله في عون العبد مادام العبد في عون أخيه

مقدم الطلب :

الجوال :

التوقيع :