



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الغوة الخيرية بمحافظة موقق
تصريح رقم (١٠٣)

لائحة خدمة المستفيدين

وصرف المساعدات

لجمعية الغوة الخيرية بموقق



لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية الغوطة الخيرية بمحافظة موقت

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية الغوطة الخيرية بمحافظة موقت وفق أنظمتها ولوائحها .

الأيتام : هم من فقدوا آبائهم من السعوديين :

أ-الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر(ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون) .

ب-الاناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة الي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها اخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة)

الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.

المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها.

الأسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية الغوطة الخيرية و أبناءه .

الاحتياجات الخاصة: الأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة بسبب إعاقة، والتي قد تكون حركية أو عقلية أو نفسية.

المهجورة : وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .

الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الغوطة الخيرية بموقت

الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

لجنة البحث الاجتماعي: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

أولاً: يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية (الملفات الدائمة) وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي للمتقدم ضمن نطاق عمل الجمعية: (موقق - الفتحاء - روض العبد - صحي - الشارف - الرضفين - الغفيلية - قصيريات - الحطي - بادية موقق - المختلف - قمران).
٣. أن يكون المتقدم من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٤. أن لا يتجاوز نصيب الفرد الواحد (١٢٠٠) ريال من إجمالي الدخل المادي للأسرة
٥. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها .
٦. ألا يكون لدى المتقدم أي ممارسة لأعمال تجارية.
٧. لا يتم تسجيل الأسرة وقبول الملف حتى تتم دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .

ثانياً: يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية (الملفات المؤقتة) وفق الشروط التالية:

الأسر التي يكون دخل الفرد فيها أعلى من (١٢٠٠) ريال يتم قبول ملفه وفق الشروط التالية:

- أ- التقدم بطلب دعم طارئ وتعبئة النموذج المخصص لذلك.
 - ب- يكون الملف مؤقت وتحت مسمى فئة (هـ)
 - ت- تقييم الباحث الاجتماعي للحالة واعتمادها من قبل لجنة البحث الاجتماعي
 - ث- طريقة احتساب دخل الفرد للملفات المؤقتة الطارئة:
- (مصادر دخل الأسرة - الالتزامات الشهرية ÷ عدد الأفراد = صافي دخل الفرد)
- أمثلة على الالتزامات المعتمدة:
- الإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة أن تكون باسم المستفيد.

ثالثاً: المستندات الأولية المطلوبة للتقديم على الجمعية:

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. صورة آخر فاتورة كهرباء.
٤. مشهد من الضمان الاجتماعي موضحاً فيه الأفراد التابعين ومبلغ الضمان (بتاريخ حديث لا يتجاوز شهر)
٥. صورة من إثبات الحالة الدراسية للأبناء.
٦. تعريف بمصادر الدخل للأسرة (الأب - الأم - الأبناء):
- أ/ الراتب أو التقاعد ب/ التأمينات ج/ الضمان د/ التأهيل (بتواريخ حديثة لا تتجاوز شهر) .
٧. صورة لرقم رقم الحساب البنكي.
٨. كشف حساب لآخر ثلاثة أشهر (الحساب البنكي المسجل لدى الضمان الاجتماعي للمستفيد).
٩. للأيام: (صورة شهادة وفاة الأب + صورة صك الإعالة للولي)
١٠. للأرامل: (صورة وفاة الزوج)
١١. المطلقات: (صورة صك الطلاق + صورة صك الإعالة)

تصنيف المستفيدين يكون وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح	الاستحقاق
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٦٠٠ ريال) ولا يقل عمره عن ٤٠ سنة ، يستثنى من ذلك الأرملة والمطلقات التي يزيد أعمارهم عن ٤٥ سنة.	يستفيد من جميع خدمات الجمعية
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٦٠١ الى ٩٠٠ ريال)	يستفيد من جميع خدمات الجمعية
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٩٠١ الى ١٢٠٠ ريال)	يستفيد من جميع خدمات الجمعية والأولوية تكون لـ (أ - ب)
فئة د	الملفات المؤقتة للأسر التي لا ينطبق عليها أحد الشروط ، وهم بحاجة إلى الدعم حسب تقرير الباحث	دعم عيني

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 رغبة 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 احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد 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:

كمستفيد لك الحق في:

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

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء 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 .

واجبات المستفيد :

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 مقدما 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 الالى 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 أخرى .
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 ليتم 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 خطأ 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 ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم 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. اذا 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. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٦. اذا 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 إيجاريين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)
١٠. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بتسجيله في أحد النطاقين .
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع 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 أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها. ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعد مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
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 مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو 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 ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهران 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 ٨ صباحاً إلى ٤ عصرًا من الأحد إلى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً إلى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الاعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- الأولوية تكون حسب الفئة وفق الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد .
 - ب- عدد أفراد الأسرة .
 - ت- توفر ميزانية للمشروع .

صرف الأجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة .
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد .
 - عدد أفراد الأسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف السلة الغذائية :

- ١- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 ١. فئة المستفيد .
 ٢. عدد أفراد الأسرة .
 ٣. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد .
 - ب- عدد أفراد الأسرة .
 - ت- تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و(ب) و(ج)
- ب- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ت- أن لا يزيد مبلغ الدعم عن ٥٠٪ من قيمة الفاتورة .
- ث- توفر ميزانية للمشروع .

٢. الحريق والسيول والامطار:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الزواج الأول :

- أ- أن تكون الأولوية لأبناء المستفيدين من الجمعية.
- ب- ان يكون مقيم بالنطاق الإداري للجمعية.
- ت- أن يكون الزواج الأول .
- ث- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٧٠٠٠ ريال .
- ج- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى .
- ح- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- إحضار تقرير طبي بالحالة وأن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة موقق.
- ت- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط بناء المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و(ب) و(ج).
- ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ث- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- ج- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ح- اثبات ملكية الأرض وعدم ممانعة الجيران.
- خ- قرار لجنة البحث.
- د- توفر ميزانية للمشروع.
- ذ- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عدد أفراد الأسرة.

ضوابط ترميم المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة (أ) و(ب) و(ج).
- ب- قرار لجنة البحث .
- ت- توفر ميزانية للمشروع .
- ث- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
- ر- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عدد أفراد الأسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة أو العمرة:

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- ان يكون مقيم بالنطاق الإداري للجمعية.
- ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ث- من أهل السنة والجماعة
- ج- لم يسبق له الحج
- ح- وجود ميزانية للمشروع
- خ- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
- ٤. فئة المستفيد .
- ٥. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى وكبار السن ويتطلب وجود وكالة شرعية .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في يوم الأربعاء ٨-١٢-٢٠٢١ م

