الغوطة الخيرية

Al-Ghouta Charitable

ترخيـــص رقـــم : 103

لائحة خدمة المستفيدين

وصرف المساعدات

حائل/ محافظـة موقـق 0555150534

ghchsoc@gmail.com birmawqq

الفصل الأول:

أحكام عامة وتعاريف

تعريف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية الغوطة الخيرية بمحافظة موقق
- المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الغوطة الخيرية بمحافظة موقق وفق أنظمتها ولوائحها.
- الأيتام: هم من فقدوا ابائهم 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 وأبناءه.
- 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 بموقق
- 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.

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

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

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٢. ألا يقل عمر المتقدم عن ٤٠عاماً، وتستثنى من ذلك، الأرامل والمطلقات.
٣. أن يكون المتقدم من سكان محافظة موقق أو القرى التابعة لها ضمن نطاق عمل الجمعية:

(موقق – الفتخاء – روض العبد – صحى – الشارف – الرضفين – الغفيلية – قصيريات – الحطي – بادية موقق – المختلف - قمران).

٤. أن يكون المتقدم من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٥. ألا يكون مستفيد من أي جمعية أخرى في الجوانب الرعوية.
٦. ألا يتجاوز دخل الأسرة (١٠,٠٠٠) ريال، ولا يزيد نصيب الفرد عن (١,٥٠٠) ريال.
٧. ألا يكون لدى المتقدم أي ممارسة لأعمال تجارية.
٨. 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 (١٥٠٠) ريال أو لا تنطبق عليها أحدى الشروط يتم قبول ملفاتها وفق الشروط التالية:

أ- التقدم بطلب دعم طارئ وتعبئة النموذج المخصص لذلك.
ب- يكون الملف مؤقت وتحت مسمى فئة (د)
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 الهوية الوطنية.
٢. صورة السجل المدني للأسرة.
٣. صورة العنوان الوطني + صورة آخر فاتورة كهرباء.
٤. مشهد من الضمان الاجتماعي موضحاً فيه الأفراد التابعين والمبلغ.
٥. تعريف المدارس للأبناء لآخر عام دراسي.
٦. تعريف بمصادر الدخل للأسرة (الأب – الأم - الأبناء):
   - تعريف بالراتب أو مشهد تقاعد.
   - مشهد من التأمينات الاجتماعية.
   - مشهد من الضمان الاجتماعي.
   - مشهد من التأهيل.
٧. صورة من رقم الحساب البنكي (الآيبان) باسم صاحب الطلب.
٨. كشف حساب لآخر ثلاثة أشهر.
٩. للأيتام: (صورة شهادة وفاة الأب + صورة صك الإعالة للولي)
١٠. للأرامل: (صورة وفاة الزوج)
١١. للمطلقات: (صورة صك الطلاق + صورة صك الإعالة للأبناء)
١٢. ارفاق ما يثبت المديونيات إن وجدت، على أن تكون الديون صادرة من جهات رسمية ومعتمدة (قرض شخصي - قرض عقاري)، مع تقديم ما يثبت ذلك من البنك لضمان صحة البيانات ودقتها.

تصنيف المستفيدين يكون وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح	الاستحقاق
(أ)	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٧٠٠ ريال) ولا يقل عمره عن ٦٠ سنة، يستثنى من ذلك الأرامل والمطلقات التي يزيد أعمارهم عن ٤٥ سنة.	يستفيد من جميع خدمات الجمعية
(ب)	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٧٠١ الى ١٠٠٠ ريال).	يستفيد من جميع خدمات الجمعية
(ج)	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (١٠٠١ الى ١٥٠٠ ريال).	يستفيد من جميع خدمات الجمعية والأولوية تكون لـ (أ – ب)
(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 تمييزوان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أساب 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 المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

واجبات المستفيد

١. يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :
٢. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٣. 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 .
٤. المشاركة في برامج و أنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٥. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٦. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٧. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٨. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٩. الالتزام بالزي المحتشم عند مر افقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مو اقع اخرى .
١٠. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
١١. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١٢. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد مو افقة الجمعية .
١٣. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستو اكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٤. 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.
١٥. 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.

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

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 إيجار بين المتقدم و أقاربه (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 وإحالته 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 .

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

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

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

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

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة)
٢. ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
٣. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
٤. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٥. تحديد الضرر.
٦. أسباب التظلم.
٧. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٨. تحديد الطلب المراد.
٩. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
١٠. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .

٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨صباحاً الى ١٢ظهراً في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

صرف الاعانة النقدية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. الاولوية تكون حسب الفئة وفق الضوابط التالية :
   - فئة المستفيد .
   - عدد أفراد الاسرة .
   - توفر ميزانية للمشروع .

صرف الاجهزة 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 الارادة .
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
   - فئة المستفيد .
   - عدد افراد الاسرة .
   - تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
   - توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف السلة الغذائية :

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

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

ضوابط صرف الاثاث :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- فئة المستفيد .
- عدد أفراد الاسرة .
- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١. الفواتير:

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

٢. الحريق والسيول والامطار:

- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة
- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- قرارلجنة البحث باستحقاق الدعم
- ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الزواج الأول :

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

الغوطة الخيرية
Al-Ghouta Charitable

ضوابط دعم العلاج :

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

ضوابط بناء المساكن :

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

١. فئة المستفيد .
٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن :

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

١. فئة المستفيد .
٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة أو العمرة:

- أن يكون سعودي الجنسية
- ان يكون مقيم بالنطاق الإداري للجمعية.
- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- من أهل السنة والجماعة
- لم يسبق له الحج
- وجود ميزانية للمشروع
- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .
٢. 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 ٨-١٢-٢٠٢١م .