



لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

جمعية البطالية الخيرية

للخدمات الإجتماعية

إعداد

مكتب البيان للاستشارات الإدارية

فبراير 2020



الإصدار

التعليقات	إعداد	التاريخ	الإصدار
		فبراير 2020	1

التدقيق والمراجعة

التعليقات	الوظيفة	الاسم



المحتويات

رقم الصفحة	البيان	مسلسل
4	بيانات الجمعية	1
5	المقدمة	2
6	تعريف المصطلحات	3
7	شروط واجراءات تسجيل المستفيدين	4
8	أنواع المساعدات التي تقدمها الجمعية	5
9	المستفيدون من خدمات الجمعية	6
11	تصنيفات فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية	7
12	حقوق المستفيد	8
14	واجبات المستفيد	9
16	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى	10
17	اجراءات التظلم أو الشكوى	11
18	الخدمات التي تقدمها الجمعية	12
23	كيفية الحصول على خدمات الجمعية	13
23	حالات ايقاف خدمات الجمعية	14
25	لجنة الحقوق والواجبات	15
26	لائحة المخالفات والاجراءات المترتبة عليها	16
32	النماذج	17



بيانات الجمعية

اسم الجمعية	جمعية البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية
نوع الجمعية	خيرية
مقر الجمعية	بلدة البطالية
منطقة خدماتها	البطالية - الشعبة
عنوان الجمعية	المملكة العربية السعودية - محافظة الاحساء - بلدة البطالية
رقم تسجيل الجمعية	27
تاريخ التسجيل	1397/12/25 هـ
فروع الجمعية	-
رقم الهاتف	5950736
رقم الفاكس	5950735
رقم صندوق البريد	712
الرمز البريدي	31982
الموقع الإلكتروني	Jambattliyah.org



Jam3iya1397@gmail.com

البريد الإلكتروني

مقدمة:

تسعى جمعية " البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية " إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات الرعوية والتنمية لأسر الفقراء والأيتام والمطلقات والأرامل وأسر السجناء والمرضى والنهوض بالمساعدة في حالات الطوارئ والكوارث في نطاق جغرافي يخدم (البطالية - الشعبة) وتحرص الجمعية على أن تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية المستفيدين مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها وخصوصا المستفيدين من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيسي لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جودة وكفاءة .



تعريف المصطلحات:

- الجمعية** : يقصد بها جمعية البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية .
- الأيتام** : هم من فقدوا آبائهم من السعوديين حسب ما يحدده القانون في هذا الجانب وهم الأيتام الذين ترعاها الجمعية والمحدد بأنظمتها ولوائحها .
- الأرملة** : هي المرأة المتوفى زوجها والتي ترعاها الجمعية.
- المطلقة** : المنفصلة من زوجها بحكم محكمة ولا تمتلك موارد إعاشة .
- المعلقة** : المرأة التي هجرها زوجها ولا تمتلك موارد إعاشة ويثبت ذلك بتشخيص من المحكمة أو بأي مصدر قانوني .
- المستفيدون** : هو كل مستفيد من خدمات جمعية البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية وفق أنظمتها ولوائحها .
- الحقوق** : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها .
- الواجبات** : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية.
- الخدمات** : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
- المخالفات** : هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
- لجنة الحقوق والواجبات** : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.



شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية.
2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
3. الأبناء من سن (18) سنة وما دون والبنات من سن (35) سنة وما دون .

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

1. صورة السجل المدني للعائلة وبطاقات الأحوال للأيتام ولديهم بطاقات أحوال مع الأصول لمطابقتها.
2. صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة) .
3. صورة لعقد الايجار ساري المفعول أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة .
4. صورة شهادات الميلاد للأبناء أو صك الإعالة مع الأصل للمطابقة .
5. أصل آخر فاتورة كهرباء.
6. تعريف من جهة العمل بالراتب.
7. كشف حساب بنكي لا يقل عن ثلاثة أشهر.
8. العنوان الوطني وأرقام الهواتف.

ثانياً : المستندات التالية المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية :

1. صورة من شهادات الأبناء الدراسية أو تعريف من المدرسة مصدقة من المدرسة.
2. صورة شهادة بمصادر دخل الأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة " لا تتجاوز سنة هجرية " .
3. صور صك حصر الوراثة مع الأصل للمطابقة.



4. صورة شخصية للمستفيد.
5. اثبات عدم الزواج والتوظيف للأم.
6. اثبات عدم الزواج للبنات اللواتي تتجاوز اعمارهم (22) سنة .
7. صورة من عقد الإيجار مع احضار الأصل للمطابقة (في حالة كان المنزل مستأجر) .

أنواع المساعدات التي تقدمها الجمعية :

1. المساعدات الدائمة (النقدية) للفقراء والأيتام .
2. مساعدات تيسير الزواج.
3. المساعدات المقطوعة والطارئة.
4. مساعدات تحسين مسكن .
5. السلة الغذائية الرمضانية.
6. المساعدات الموسمية .
7. كسوة العيدين.
8. التدريب والتأهيل للتوظيف.
9. الحقيبة المدرسية.
10. كسوة الشتاء.
11. مساعدات إيجار وأن يكون ساري المفعول ولمرة واحدة فقط في السنة الهجرية .
12. مساعدات توزيع أضاحي موسم الحج.
13. مساعدات تأمين الأجهزة الكهربائية الرئيسية.



14. مساعدة اللحوم اليومية بالنسبة لشهر رمضان المبارك .

المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للأسر المحتاجة والأيتام وذلك حسب التصنيف التالي :

الأيتام :

■ **الذكور :** من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين في أحد الجهات العلمية أو المهنية حتى 22 سنة) ويمكن استثناءه عن طريق تقرير من الباحثة الاجتماعية وموافقة مدير إدارة الخدمات الاجتماعية الى (24) سنة بشرط انتظامه في الدراسة.

■ **الإناث :** من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرين ، ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة أن يكون لديها أخوه قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى الزواج على أن تثبت عدم الزواج والتوظيف بالأوراق الرسمية (كل سنة)

الأرامل :

تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات أو أرامل من أزواج سعوديين اللاتي وفق الشروط التالية أو أحدها : (الغير متزوجة – تسكن مع الأبناء – غير موظفة).

الأم المطلقة :

هي الأم التي طلقها زوجها وتسكن مع أبنائها وليس لها دخل ويشترط إحضار ما يثبت ذلك من جهات الإختصاص .



الأم المهجورة:

هي الأم المتزوجة التي هجرها زوجها دون أن يطلقها وتسكن مع أبنائها ويشترط إحصار ما يثبت ذلك من جهات الإختصاص .

اليتيمة المهجورة:

هي اليتيمة المهجورة التي هجرت وتقيم مع الأيتام ولديها ما يثبت ذلك .

اليتيم الذي لا يقيم مع أسرته:

هو يتيم الأب وعمره أقل من 18 عاما وأسرته مستفيدة من خدمات الجمعية ولكنه يسكن مع أحد أقاربه . (تدرس حالته عن طريق اللجنة الإجتماعية) .

الأم السعودية التي لم تضاف في سجل الأسرة:

هي الأم السعودية التي لم تضاف في سجل الأسرة وليس لديها اثبات زواجها من زوجها الحي أو المتوفي ولديها أبناء قصر .

المرضى والمعاقين:

تقوم الجمعية بمساعدة المرضى والمعاقين بشرط :

- احضار تقرير طبي من مستشفى أو مركز حكومي يثبت المرض وعدم القدرة على العمل وبتاريخ حديث ولا تقبل الصور .



أسر السجناء :

يتم مساعدة أسرة السجين (الذي ينطبق عليه شروط الاستحقاق) بعد إحالة استمارة البحث الاجتماعي لعائل الأسرة من قبل إدارة السجن وتتم مساعدة أسرته الى حين الإفراج عنه ، وبعد التأكد أن ذلك داخل نطاق خدمات الجمعية .

الكوارث :

في حال حدوث حريق أو كوارث طبيعية ، تتبنى الجمعية دراسة الحالة وتقديم المساعدة اللازمة عند تحقق شروط الاستحقاق ، وبعد إحضار تقرير من الدفاع المدني وتوصيته بذلك .

تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية

■ تصنيف فئات المستفيدين من خدمات الجمعية

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم الى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيتهما للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي ، وهذه الفئات هي كما يلي:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن 300 ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (301 - 600) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (601 - 900) ريال
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (901 - 1200) ريال



الإيضاح	الفئة
<p>وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري أكثر من (1200 - 2000) ريال وإذا تجاوز دخل الفرد أكثر من (2001) ريال فيلزم استثنائها من رئيس مجلس إدارة الجمعية وتقدم لها الخدمات التالية فقط :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ الرعاية الصحية، والرعاية الاجتماعية، والتدريب والتوظيف والإرشاد الأسري والبرامج الثقافية والترويجية.▪ اشراكهم في برامج الجمعية المختلفة وحفلاتها ومناسباتها العامة.▪ مساعدة الأبناء الكبار على الزواج بالتنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى.▪ التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام وأسره.	فئة هـ

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في :

- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية ، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص.
- إحالتك للباحث الإجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقييم الخدمة لكم.
- طلب تحويل ملفك والمتابعة الى باحث إجتماعي / باحثة إجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبتك في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثة الحالي.
- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط واجراءات تقديمها .
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.



السرية والخصوصية :

كمستفيد لك الحق في :

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

الإهتمام والكرامة :

كمستفيد لك الحق في :

- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل إحترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائما لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك .
- 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 حفاظا عليكم وعلى سلامتكم .
- لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في إتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها .



التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة.
- معرفة هوية الباحث/ الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .
- كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف **موظفي / موظفات الجمعية** فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في:

- ❖ معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك .
- ❖ الاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم .
- ❖ رفض مشاركة أي من المتدربين / المتدربات في تقديم الخدمة أو الرعاية لك.

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها وذلك لمقدمي الخدمة أو للباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
3. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .



4. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور .
5. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
6. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
7. المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من الجمعية .
8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية ، وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا .
10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع الى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
11. عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
12. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطيا لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لكم لأن أهداف الجمعية تنموية حيث تساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
13. 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 لايصال وجهة نظركم أو اقتراحاتكم أو الشكوى ليتم إتخاذ اللازم بشأنها.
14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية .



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

- أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقضا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها .
- ثانياً : على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوما من تاريخ نشوء الحق المطالب به ، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .
- ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على الآتي :
1. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني/ رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) و (صلة القرابة).
 2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
 3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .
 4. تحديد الضرر.
 5. أسباب التظلم .
 6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 7. تحديد الطلب المراد.
 8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



إجراءات التظلم أو الشكوى :

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي :

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
2. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
3. يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه .
4. على مدير عام الجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
5. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
6. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة .
7. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بالسرية بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني)
8. لمدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية .
9. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية .



الخدمات التي تقدمها الجمعية :

أولاً : الخدمات الأساسية :

نوع الخدمة	الايضاح
خدمة المواد الغذائية	يتم تحديد مبلغها الشهري بقرار إداري يصدر من رئيس مجلس إدارة الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار ، وتقدم من خلال بطاقة ممغنطة يغذي حسابها شهريا من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالإتفاق مع متعهد توفير الخدمة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (.....) ريال شهريا لكل مستفيد.
المصروفات النقدية (نقد)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد شهريا من خلال بطاقة ممغنطة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذي حسابها شهريا من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من رئيس مجلس إدارة الجمعية ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (.....) ريال شهريا لكل مستفيد.
مساعدة كسوة العيد	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم عن طريق كوبونات شرائية وتوفر للمستفيد بالإتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد قيمتها بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية ويعتمد من مجلس الإدارة مبني على تكلفة متوسط سعر الملابس مع تحديد الجنس ذكرا كان أو أنثى.
المساعدة الشتوية	يتم تحديد مبلغ الدفعة بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية ويعتمد من مجلس الإدارة مبني على الأسعار وقت صدور القرار وتقدم على شكل كوبونات شرائية بعد الإتفاق مع متعهد لتوفير الخدمة أو يتم شراؤها وتوزيعها مباشرة على المستفيدين وتتمثل المساعدات الشتوية في البطانيات والدفايات والسخانات مع مراعاة عدد الأفراد في الأسرة الواحدة وبعد الزيارة الميدانية.



ثانياً : 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 :

1. مساعدة في إيجار المنزل

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ح ، د) 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 وفقاً لفئة الأسرة وعدد الأفراد والقيمة الإيجارية للمنزل على ألا يتجاوز مبلغ مساعدة الإيجار السنوي 3000 ريال سنوياً كحد أعلى . ويكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي أيهما أقل .

2. صيانة وترميم المنازل

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ح ، د) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل في حال عدم قدرة الأسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات التي تقدمها مثل (البنك السعودي للتسليف والادخار والضمان الاجتماعي) وتكون الصيانة أو الترميم ضرورة ملحة والمنزل يحتاج إلى ترميم أو صيانة.

على أن يكون الحد الأعلى للترميم مبلغ (.....) ريال تدفع للمستفيد على دفعات وبالتنسيق مع رئيس لجنة الخدمات واللجنة المالية والصندوق وفي حال التكلفة أكثر من (.....) ريال فيلزم طلب استثنائي من الباحث الاجتماعي ومقرر لجنة الخدمات موجه لرئيس مجلس الإدارة موضحاً به مبررات الاستثناء وبعد أقصى لزيادة المساعدة بمبلغ (.....) ريال . وآلا تكون الأسرة استفادت من هذه الخدمة خلال الثلاث سنوات الماضية.

3. المساهمة في تأثيث المنزل حسب إمكانيات الجمعية

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ح ، د) والتي يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو يكون المتوفر رديئاً وغير صالح للإستخدام فلها الحق في الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل بمبلغ لا



يتجاوز مبلغ (000) ريال للحالات العادية على ألا يتم مساعدتها أكثر من مرة واحدة إلا باستثناء حالات السرقة والحرق يكون الحد الأعلى للمساعدة مبلغ (000) ريال بشرط احضار اثبات من الجهات المختصة (الدفاع المدني - الشرطة).

4. دعم المشاريع الصغيرة والأسر المنتجة

الأسر المنتجة هي الأسر التي لديها أفكار أو نشاطات أو مشاريع يدوية حرفية سواء كانت عن طريق التدريب والحصول على المؤهلات اللازمة أو تكون مكتسبة من خلال ممارسة هذه المهنة فلها الحق في الحصول على البرامج التدريبية والمساهمة معها في توثيق مشاريعها الانتاجية وكذلك التنسيق مع الجهات الافتراضية لتقديم الدعم المادي لها .

5. المساعدة في سداد فواتير الكهرباء

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) والتي لا تسفيد من الضمان الاجتماعي أو جهة أخرى لسداد فواتير الكهرباء فلها الحق في الحصول على مساعدة في سداد فواتير الكهرباء وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ (2000) ريال فقط للأسرة الواحد في العام الهجري الواحد .

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الأعلى في السنة الهجرية

يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعة واحدة في العام الهجري الواحد .

6. توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية أو صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة كهربائية منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجاتها وتوصيات إدارة الخدمات .



7. الرعاية الصحية لتأمين حليب الأطفال

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) والتي لا يمكنها العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية فلها الحق في الحصول على حليب الأطفال من عمر الولادة الى سنتين .

8. التدريب

لكل ابن / ابنة من أبناء الأسر المستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) لدية الرغبة الجادة في التدريب وأن الدورة المطلوبة ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل على ألا تزيد مدة التدريب عن سنة دراسية ، يمكن للجمعية تحديد جزء من الرسوم التي يتحملها الطالب / الطالبة وذلك للتحقق من جديتهم في ذلك .

9. اعانات تيسير الزواج

لكل ابن من أبناء الأسر المستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) خلال السنة الأولى من كتابة عقد الزواج وألا يكون استفاد من هذه الخدمة مسبقا وألا يتجاوز عمر طالب الاعانة عند تقديم الطلب من 35 عاما .

10. إعانات السجناء

أن تكون من الأسر المستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) ، أن يكون الطلب خلال السنة الأولى من سجنه وأن لا يكون استفاد من هذه الخدمة مسبقا وأن يكون هناك وكيل مفوضا من قبل الأسرة .

11. التوظيف

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) يكون لديها الرغبة الجادة في التوظيف وجدية المستفيد وحاجته للعمل ورأي الباحث الاجتماعي ، تقوم لجنة التخطيط والتطوير برفع الطلب الى مجلس إدارة الجمعية لاعتماده قبل التحويل للجهة الوظيفية التي سيتم ترشيح الابن / الابنة / الأب / الأم.



12. زكاة الفطر

يتم توزيع زكاة الفطر وفقا لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تحديد آلية توزيع زكاة الفطر في حينها عن طريق مقرر اللجنة الاجتماعية ، وبعد إتمادها من مجلس الإدارة .

13. فرحة العيد

يتم تقديم فرحة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينه عن طريق مقرر اللجنة الاجتماعية وبعد إتمادها من مجلس الإدارة .

14. الأضاحي والهدى (اللحوم)

تتبنى الجمعية تقديم مساعدات اللحوم خلال شهر رمضان كما تتبنى توزيع لحوم الأضاحي بالتعاون والتنسيق مع البنك الاسلامي بجدة ويتم توزيعها على جميع المستفيدين في قائمة المساعدات الموسمية .

15. الحقيبة المدرسية

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) هذه الخدمة من الخدمات المساندة الموسمية ويتم تقديمها لجميع طلاب وطالبات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية .

16. التفوق العلمي (الاحتفال بالمتفوقين والمتفوقات)

يتم اقامة حفل سنوي لتكريم الطلاب والطالبات المتفوقات ويتم تعميم آلية الحفل ونماذج الترشيح من قبل لجنة العلاقات العامة بالتنسيق مع المدير الإداري محددًا فيه معايير الترشيح للحفل ونوع الهدايا للمتفوقين .



17. رسم إختبار القياس

هي رسوم يطالب بدفعها كل من يرغب دخول اختبار القياس لطلاب وطالبات المرحلة الثانوية لذا يتم الرفع بأسماء الراغبين والراغبات في دخول هذا الاختبار خلال فترة التقديم التي يحددها المركز الوطني للقياس كل فصل دراسي حتى تتمكن الجمعية من استصدار الإعفاء اللازم قبل موعد الاختبارات بوقت كاف . وترفع الأوراق من الباحث الاجتماعي الى رئيس الجمعية للتنسيق مع المركز لإعفاء الطلاب والطالبات من الرسوم اذا أمكن ذلك مع اثبات حضور اختبار القياس أو القدرات .

ثالثا : كيفية الحصول على خدمات الجمعية

يمكن للمستخدمين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع الباحثة الاجتماعية الخاصة بالأسرة سواء أثناء الزيارة الميدانية للأسرة أو الاتصال الهاتفي أو لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) في موقع الجمعية واستكمال إجراءات ومستندات تقديم الخدمة وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكنكم الاتصال بمشرفة القسم النسائي أو مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم .

ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع لموقع الجمعية الالكتروني :

(Jambattliyah.org) لائحة حقوق وواجبات المستفيدين .

حالات إيقاف خدمات الجمعية عن (مستفيد ، أسرة)

أولا: إيقاف الخدمة عن أفراد الأسرة :

1. يتم إيقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناء على أحد الأسباب التالية :

- الذكور ممن تجاوزن أعمارهم (18) سنة حسب مرئيات الباحث الاجتماعي ويكون الاستثناء عن طريق مقرر اللجنة الاجتماعية بشرط وجود ما يثبت الانتظام في الدراسة .



- الأم المتزوجة التي لا تسكن مع الأيتام في نفس المنزل .
- البنت عند زواجها .
- المستفيد الذي لا يقيم مع الأسرة .
- الانتقال خارج نطاق الجمعية .
- الوفاة .
- الحصول على وظيفة أو دخل كافي يلبى إحتياجاته .

2. إجراءات وقف الخدمة عن الفرد :

- حصر الأفراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم .
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة .
- اعتماد الطلب من قبل مجلس الإدارة بقرار الايقاف .
- ابلاغ الأسرة / الفرد بأنه سيتم ايقاف الخدمة عنه قبل الايقاف بفترة لا تقل عن 30 يوما مع توضيح أسباب الايقاف .

ثانيا : إيقاف الخدمات عن الأسر

1. يتم إيقاف خدمات عن الأسر للأسباب التالية :
 - التحاق العائل بعمل أو يكون له دخل ثابت يغطي نفقاته اليومية.
 - الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
 - الأسر المنقطعة التي انتهت فترة ايقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية .
 - الأسر التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية .
2. إجراءات إيقاف الخدمة عن الأسر:
 - تعبئة النموذج الخاص بايقاف الخدمة للأسرة ورفع مقرر اللجنة الاجتماعية للتصديق عليه .



- اعتماد الطلب من قبل مجلس الإدارة بقرار الايقاف .
- إبلاغ الأسر بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها بفترة لا تقل عن ثلاثين يوما مع توضيح سبب الايقاف .

لجنة الحقوق والواجبات

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من مدير الخدمة الاجتماعية رئيسا وعضوية مدير البرامج عضوا والكفالات عضوا ومشرفة القسم النسائي عضوا ومقررا للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها :

1. دراسة اي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة .
2. دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين (الأسرة / الأم / الأيتام) .
3. وضع نماذج المساءلة .
4. كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى .
5. اعتماد القرار من المدير التنفيذي .
6. المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار .
7. يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية اضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطيا من رئيس مجلس الإدارة .
8. يمكن للجنة استدعاء من تراه للإستشارة بما لديه .



لائحة المخالفات والاجراءات المترتبة عليها

رقم المخافة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
1	عدم الالتزام بالزي الشرعي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج.	اقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	اييقاف الصنف لمدة شهر.	اييقاف خدمات الجمعية نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات).
2	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة.	اقرار خطي بعدم التكرار.	تحريم الأسرة لمدة ستة أشهر من الخدمة.	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائية (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات).
3	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة.	اقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح مع الاشارة لما حصل في المرة الأولى .	اييقاف الصنف لمدة شهر.	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات).



رقم المخافة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
4	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث.	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث.	الاتصال من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية أو إدارة القسم النسائي	اقرار وتعهد من الأسرة برفضها للزيارة.
5	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات.	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها.	اقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	ايقاف المعاملة ذات العلاقة.
6	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك.	تنبيه الأسرة.	اقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	ايقاف الصرف مؤقتا حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية.



رقم المخافة	المخافة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
7	الاعتداء البدني على أحد موظفي / موظفات الجمعية.	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف / الموظفة .	حرمان الأسرة من الخدمات لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر.	تحريم الأسره من الخدمة نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات).
8	إلحاق أضرار بممتلكات الجمعية.	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك.	حرمان الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه .	تحريم الأسره من الخدمة نهائيا.
9	إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للمستفيدين.	تنبيه الأسرة.	اقرار خطى بعدم تكرار ذلك.	ايقاف حرمان الأسرة من الأجهزة نهائي. لمدة شهر.
10	منح أو بيع الأجهزة التي قدمتها الجمعية للمستفيدين أو الأثاث عند تغيير مقر السكن أو الانتقال لفرع آخر.	ايقاف الصرف شهرين.	ايقاف الصرف ستة أشهر.	ايقاف حرمان الأسرة من الأجهزة نهائي.



رقم المخافة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
11	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابية على أحد الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضورها 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 تحسین سلوكها وأخذ التعهد اللازم عليها.
12	عدم إلتزام الأبناء و البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة.	اقرار خطى بعدم تكرار ذلك.	حسم تكاليف البرنامج / الدورة من مستحقات الأسرة.	اييقاف الصرف نهائي.
13	عدم التزم الأبناء أو البنات بالحضور للدورة التدريبية المتخصصة أو المهنية أو المنح الدراسية.	حسم 50% من تكاليف البرنامج من الأسرة.	حسم تكاليف الدورة من الأسرة.	
14	صدر أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتأمين احتياجات المستفيدين.	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالإلتزام.	حرمان الأسرة من الخدمة.	



رقم المخافة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
15	انقطاع الإبن أو الابنة أو الأرملة عن العمل الذي حصل عليه من قبل الجمعية بدون سبب مقنع.	تعهد خطي من مرتكب السلوك .	تعهد خطي ثاني - خصم 20% من حساب الأسرة.	
16	مماثلة الإبن أو الإبنة في إستكمال إجراءات الترشح لخدمات التدريب والتوظيف من ناحية المقابلات الشخصية أو الملتقيات والندوات أو إستكمال الاستثمارات .	تعهد خطي من مرتكب السلوك بعدم التكرار .	حرمانه من الترشيح.	
17	قيام الأسرة بطلب تسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في جمعية البطالية الخيرية .	تنبيه مع المطالبة بالإلتزام و إلغاء أحد الطلبين .	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبلغ استلمته خلال الفترة من قبولها في جمعية الموساة الخيرية.	اييقاف الخدمات عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات).



رقم المخافة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
18	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة والمطلقة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك .	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور وقوعها.	إيقاف الصـرف شهرين عن الأسرة.	إيقاف الصرف ثلاثة أشهر عن الأسرة.
19	إحضار الأسرة لأقاربها وجيرانها في البرامج الأسرية دون تنسيق مسبق مع الجمعية .	تنبيه شفوي	تنبيه خطي أول .	أخذ تعهد بعدم إحضار مرافقين.
20	التصرف بتصرفات غير لائقة قولية أو فعلية من قبل الأبناء أو البنات أو أولياء أمورهم مع منسوبي أو منسوبات المراكز أو المعاهد أو الأكاديميات التي تقدم منح برامج مجانية لهم أو يدرسون على حساب الجمعية فيها .	تنبيه الإبن أو الابنة أو أي من أولياء أمورهم بعدم تكرار ذلك .	يحرم المتسبب جزئيا من إكمال الدورة أو الدراسة لمدة أسبوع.	يحرم المتسبب من الدورة أو الدراسة نهائيا ومن جميع الفرص المتاحة لمدة عام .



جمعية البطالية الخيرية للخدمات الاجتماعية



مكتب البيان
للاستشارات الإدارية
Al-bayan Management Consulting

النماذج



نموذج (1)

نموذج تبليغ

رقم ملف الأسرة		التاريخ		الاسم
14 / /	اليوم	التاريخ		اسم البرنامج
.....				نوع المخالفة رقم ()
التوقيع				اسم مشرف/ة البرنامج

الباحثة	الى
مدير الخدمة الاجتماعية	من
للإفادة عاجلا	الموضوع
14 / / هـ	التاريخ
مسائلة الأسرة ○ مرئيات الباحثة ○	

التوقيع	مدير الخدمة الاجتماعية
---------	------------------------



نموذج (2)

نموذج اتخاذ إجراء

رقم ملف الأسرة		التاريخ		الاسم
14 / /	اليوم			اسم البرنامج
.....				المخالفة
				مخالفة رقم
التوقيع				اسم الباحثة

(اتخاذ إجراء)

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....
.....

وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

.....
.....

لقد تم تحرير هذا القرار في يوم : الموافق / / 14 هـ

مدير الخدمة الاجتماعية

التوقيع



نموذج (3)

نموذج قرار

رقم ملف الأسرة		الاسم	
14 / /	التاريخ	اليوم	اسم البرنامج
.....			المخالفة
التوقيع		مدير الخدمة الاجتماعية	

(قرار)

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....
.....

وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

.....
.....

التوقيع	الوظيفة	لجنة الحقوق والواجبات	
	رئيس		مدير الخدمة الاجتماعية
	عضو		مدير إدارة البرامج واللجان
	عضو		الكفالات
	عضو ومقررا		مشرفة القسم النسائي



نموذج (4)

نموذج إقرار

رقم ملف الأسرة		التاريخ		الاسم
اليوم		14 / /		اسم البرنامج
.....				المخالفة
.....				

(إقرار وتعهد)

لقد تم تحرير هذا التعهد يوم : الموافق 14 / / هـ

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....
.....
وبناء عليه فإن الأسرة قد اعترفت بخطأها ونأمل ألا يتكرر ذلك مستقبلا، وفي حالة تكرار هذه المخالفة ستقوم الإدارة بتطبيق الجزاء المنصوص عليه في لائحة الجزاءات في حقها دون معارضة من الأسرة .

الاسم	التوقيع

اسم الباحثة	التوقيع
مدير الخدمة الاجتماعية	التوقيع



نموذج (5)

نموذج تحويل للجنة

رقم ملف الأسرة		الاسم	
14 / /	التاريخ	اليوم	اسم البرنامج
.....			المخالفة
			مخالفة رقم
التوقيع		اسم الباحثة	

(تحويل)

لقد تم تحرير هذا التحويل يوم : الموافق 14 / / هـ

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....
.....

وبناء عليه فقد تم تحويل الأسرة الى لجنة الحقوق والواجبات.

التوقيع	مدير الخدمة الاجتماعية
---------	------------------------



اقرار إطلاع على لائحة العقوبات

.....	الاسم :
.....	رقم الملف :
.....	التاريخ :
أقر بإطلاعي على محتويات لائحة العقوبات واتعهد بالتقيد بها والله الموفق .	
.....	الاسم :
.....	التوقيع :