



آلية التأكيد من استحقاق

المستفيد للخدمة

جمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقعاء الشرقية

لائحة شؤون المستفيدين جمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقاع الشرقية

تعريف المصطلحات:

الجمعية: جمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقاع الشرقية

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقاع الشرقية أنظمتها ولوائحها.

الأيتام: هم من فقدوا أبائهم من السعوديين

أ- الذكور: من سن الولادة حتى ١٨ سنة.

ب- الإناث: من سن الولادة حتى عشرين سنة.

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها وتعول ابنائها وغير موظفة.

الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقاع الشرقية وابناءه.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببقاع الشرقية.

الخدمات: هي مجموعة من البرامج والأنشطة التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الأخلاقيات أو مخالفات انتظام الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. صوره من شهادة الوفاة مع الأصل للمطابقة.

2. صورة من بطاقة العائلة بعد الوفاة (وجهين) مع الأصل للمطابقة.

- .3 تعريف من المدارس والجامعات لجميع الطالب.
- .4 صوره من عقد الإيجار أو صك المنزل.
- .5 صوره من فاتورة الكهرباء للمنزل.
- .6 صوره من الإبيان البنكي باسم العائل.
- .7 مشهد من التقاعد أو التأمينات والضمان.
- .8 صورة من صك حصر الورثة.
- .9 يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٠٠٠) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (١٠٠ إلى ٨٠٠) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٨٠١ إلى ١٣٠٠) ريال.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- .1 الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- .2 طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية اخرین في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إفادی الحياع إدارة الجمعية بمبرراته.
- .3 الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- .4 معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

- السريّة والخصوصيّة:
كمستفيد لك الحق في

- .1 ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسريّة تامة.
- .2 أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسريّة تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

- .1 الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمنسوبي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

- .1 معرفة اسماء ووظائف مقدموي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
- .2 معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

- .1 تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- .2 الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدموي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم الاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- .3 المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ والمشاركة في الظهور الإعلامي والتصوير في حال تنفيذ البرنامج.
- .4 إبلاغ الجمعية بأى تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- .5 الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حين يتم الاعلان عن موعد

. التحديث.

- .6 الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- .7 المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- .8 الالتزام بالذي يحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موقع آخر.
- .9احترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- .10 عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريسي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- .11 عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية 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 لأنك لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية خطياً للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي.
- .13 في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرةً أو التواصل الهاتفى أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- .14 يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم إلى معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود سؤال لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- .1 إذا لم يحصل على درجة تقييم في استماراة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
- .2 انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
- .3 الأسر التي تقوم بالتلعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.

- .4 إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
- .5 -في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
- .6 في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للأكتفاء الذاتي.
- .7 إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- .8 في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أمالكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
- .9 في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
- .10 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 منقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم تظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم من تاريخه حدوثها وله 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 الآتي:

- .1 المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف السرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
- .2 تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الواقع 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 ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عالقة بالشكوى او التظلم.
- .9 إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى.

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

- .1 يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- .2 على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- .3 يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ٥ ايوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
- .4 تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- .5 يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
- .6 للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حالة ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
- .7 يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://aytam-muhail.org> أو تسليمها يدويا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد الى الخميس.

- صوابط تقديم خدمات المستفيدين:
صرف الاعانة النقدية:
استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي. .1

الأجهزة الكهربائية:

- .1 استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
.2 عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بخلاف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة.
.3 الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد. ✓
عدد افراد الاسرة. ✓
تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز). ✓
توفر ميزانية للمشروع. ✓

ضوابط صرف السلة الغذائية:

- .1 الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
أ- فئة المستفيد.
ب- عدد افراد الاسرة.
ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

الفوatir: أ-

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ),(ب),(ج).
ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.

- ج- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- د- أن لا يزيد المبلغ عن خمسين ريال.
- هـ توفر ميزانية للمشروع.

الحريق والسيول:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تطلبها الحالة.
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ج- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.
- د- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥٠٠) ريال.
- هـ توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن عالجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة محائل عسير.
- ج- يلزم أن يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
- د- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ)،(ب)،(ج).
- ب- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ج- لا يوجد على كفالة أحد افراد العائلة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
- د- عدم وجود مسكن للأسرة.
- هـ اثبات ملكية الأرض وعدم ممانعة الجيران.
- و- قرار لجنة البحث.

ز- توفر ميزانية للمشروع.

ح- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

.1 فئة المستفيد.

.2 عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

.1 أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ),(ب),(ج).

.2 أن يكون المنزل ملك.

.3 لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.

.4 لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عماله أجنبية بقصد التجارة.

.5 تكون الاسرة من أربعة افراد على الأقل.

.6 عدم وجود مسكن لائق.

.7 قرار لجنة البحث.

.8 توفر ميزانية للمشروع.

.9 لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.

.10 الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

أ- فئة المستفيد.

ب- عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

أ- أن يكون سعودي الجنسية.

ب- من المستفيدين من خدمات الجمعية.

ج- من أهل السنة والجماعة.

د- لم يسبق له الحج.

- ٥- وجود ميزانية للمشروع.
- ٦- الأولوية 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 الأيتام والمرضى والعجزة ويُطلب وجود وكالة شرعية.
 - .٤ الجمعية غير ملزمة بإعاده أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية أمل لرعاية ذوي الإعاقة وأسرهم ببيضاء الشرقية في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (7) والمنعقد يوم الأربعاء 15 / 1 / 2025 م الموافق 15 / 7 / 1446 هـ

الاسم	الصفة	التوقيع
عبدالله محمد الشمرى	رئيس الجمعية	
محمد عبدالعزيز العبدلي	نائب الرئيس	
فواز علي البقعawi	عضو	
فهد علي العودة	عضو	
بدر عايد الفيحان	عضو	
نايف سالم الشمرى	عضو	
ماجد ناصر الشعري	عضو	
عبدالله سليمان البقعawi	عضو	
عبدالله حامد الشمرى	عضو	

