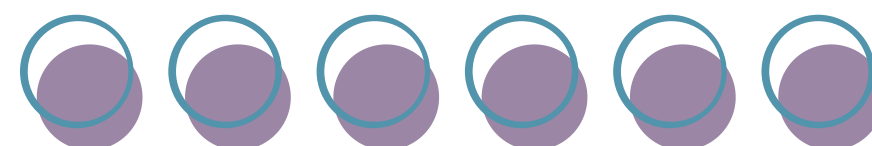




خدمات الرعاية للمستفيدين

لائحة خدمات المستفيدين





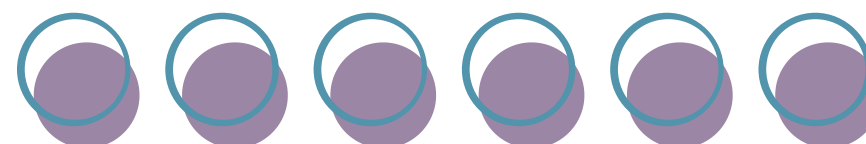
جمعية رعاية الايتام بضممد



الفصل الاول

١

تمهيد





أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية

الايتم ذكورا وإناثا (واليتيم هو من فقد والده). حيث تقدم الجمعية خدماتها للأيتام القاطنين بمحافظة ضم بجازان .

على النحو التالي :

1- الايتام من (اب وام سعوديان - أب سعودي وام غير سعودية) يستفيدون من جميع الخدمات.

الايتم

الذكور تستمر الكفالة إلى سن 18 سنة . وبعدها يستفيد اليتيم من الخدمات الأخرى غير الكفالة إلى سن 25 سنة مالم يتوظف. الإناث تستمر الكفالة إلى سن 18 سنة ، وبعدها تستفيد اليتيمة من بقية الخدمات مالم تتوظف او تتزوج.

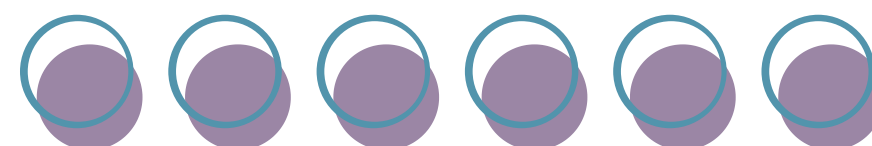
أم اليتيم

تقدم الجمعية خدماتها لأم الايتام بما في ذلك الكفالة فإذا تزوجت وبقيت مع الأيتام في منزل واحد فتستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة، وهذا يشمل الأم البديلة أو الحاضنة (كالخالة والعمة ونحوهما) الأم الموظفة يدخل راتبها ضمن دخل الأسرة وتستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة . وتنتهي كفالة الأم بانتهاء كفالة الأيتام.



ثانياً: تسجيل المستفيد في الجمعية شروط التسجيل:

أن يكون رب الاسرة وهو الأب متوفى
الا يكون المستفيد مسجلاً لدى جمعية أخرى في المنطقة (كفالة يتيم)
ألا يتجاوز صافي دخل المستفيد (1500) ريال فإن تجاوز هذا الدخل فيستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة
أن يستكمل المستفيد جميع المستندات المطلوبة للتسجيل

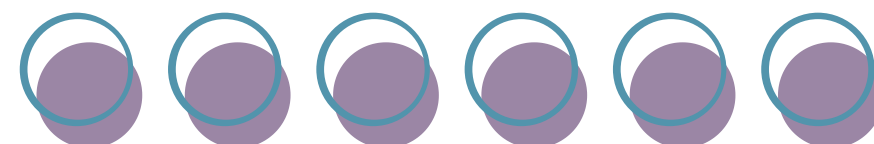


المستندات المطلوبة للتسجيل

1. سجل العائلة للأسرة، وبطاقات الهوية الوطنية للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر مع الاصول لمطابقتها .
2. شهادة وفاة الاب إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة.
3. اثبات سكن (عقد ايجار - فاتورة كهرباء - مشهد من المدرسة)
4. إثبات صك الإعالة إن وجد .
5. شهادات الميلاد للأبناء الغير مضافين في سجل الأسرة.
6. مشاهد بمصادر دخل الاسرة .، كالتقاعد، والتأمينات، والضمان، وتعريف بالراتب إذا كانت الام موظفة .، على أن تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية .
7. إثبات الحالة الاجتماعية للأم (برنت من الأحوال المدنية)
8. صورة لرقم الآيبان البنكي لكل مستفيد موضح فيه الرقم واسم صاحب الحساب

الاجراءات المطلوبة بعد قبول الطلب

1. إرسال موقع المنزل بشكل دقيق ،مع اسم الحي، والشارع، وأرقام الهواتف، أو إحداثياته
2. . التعاون مع الباحث الميداني خلال البحث بإتاحة تصوير المنزل وبحث جميع مرافق المنزل



ثالثاً: استحقاق الحالات لخدمات الجمعية :

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
1.	اليتيم/ة	من سن الولادة حتى سن 18 سنة	يستفيد من خدمات الجمعية
2.	المستفيد/ة فوق 18 سنة	من تجاوز 18 سنة وكان منتظماً في التعليم حتى سن 25 سنة للذكور والإناث إلى أي سن مالم تتوظف أو تتزوج	يستفيد/تستفيد (من خدمات الجمعية عدا الكفالة)
3.	الأم الأرملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ، ولديها أيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام
4.	الأم المتزوجة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوجاً آخر . وتسكن مع الأيتام	لا تستفيد من كفالة أم الأيتام وتستفيد من الخدمات الأخرى
5.	الأم المطلقة	وهي الأم التي طلقها زوجها قبل وفاته أو تزوجت زوجاً آخر وطلقت منه وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام

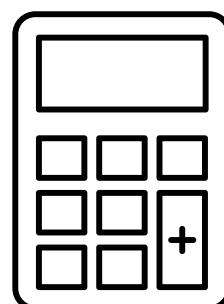
ثالثاً: استحقاق الحالات لخدمات الجمعية :

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
6.	الأم المعلقة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوجاً آخر وعلقتها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام
7.	اليتيمة المعلقة أو الأرملة أو المطلقة	هي اليتيمة التي علقت أو توفي زوجها أو طلقها وتقيم مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية حسب الفقرة 1 و 2
8.	الأم البديلة الحاضرة	هي من في حكم الأم من إحدى القريبات والتي تسكن مع الأيتام وترعاهم نتيجة وفاة الأم أو سكن الأم في مسكن آخر غير مسكن الأيتام	يجري عليها ما يجري على الأم تستفيد من خدمات الجمعية ومن كفالة أم الأيتام
9.	الأم الموظفة	التي تعمل في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية	تستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة
10.	الابن الموظف	الابن الذي يسكن مع الأيتام وغير متزوج ولديه راتب	يستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة
11.	البنت الموظفة	التي تعمل براتب في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء حكومية أو أهلية مهما كان عمرها وتسكن مع الأيتام	تستفيد من خدمات الجمعية عدا الكفالة



رابعاً: تصنيف فئات الاسر:

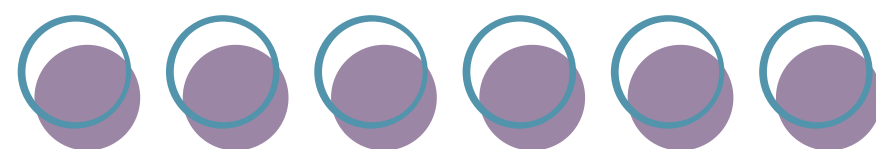
لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين تعتمد الجمعية لتصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الاسرة ووفق التقرير المكتبي والميداني لوحدة خدمات المستفيدين وهذه الفئات هي كما يلي:



طريقة احتساب دخل المستفيد

صافي دخل المستفيد =
مجموع دخل الاسره العام + دخل الفرد الشخصي

عدد الافراد



م	الفئة	الوصف
1	فئة أ	وهي الفئة الأشد حاجة والذي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فيها لا يزيد عن (٥٠٠ ريال)
2	فئة ب	وهي الفئة التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فيها من (٥٠١-٨٠٠)
3	فئة ج	وهي الفئة التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فيها من (٨٠١-١٢٠٠)
4	فئة د	وهي الفئة التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فيها من (١٢٠١-١٥٠٠)
5	فئة هـ	وهي الفئة التي تجاوز الدخل الشهري للفرد فيها ١٥٠٠ ريال وتستفيد من جميع خدمات الجمعية عدا الكفالة

نوع الكفالة		مبلغ الكفالة		تفاصيل الكفالة
كفالة يتيم/ة	الفئة	مقدار الكفالة		<p>تدفع شهرياً كالتالي :</p> <p>٢٥% نقدي على حساب الام او الوصي و٧٥% قسيمة شرائية</p>
	أ	٤٠٠		
	ب	٣٠٠		
	ج	٢٠٠		
	د	١٥٠		
	هـ	لاشيء		
كفالة ام ايتام	الفئة	مقدار الكفالة		<p>تصرف نقدي للأم</p>
	أ	٤٠٠		
	ب	٣٠٠		
	ج	٢٠٠		
	د	١٥٠		
	هـ	لاشيء		
كفالة رضيع	٥٠٠ ريال شهرياً		نقدي على حساب الام او الوصي	



جمعية رعاية الايتام بضمد



خامساً :
انواع الكفالات

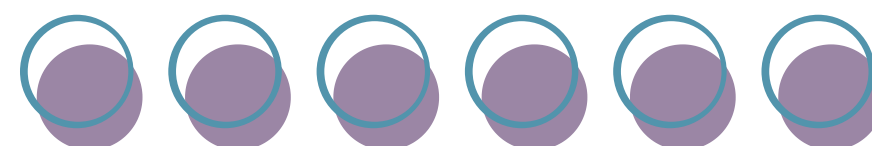




الفصل الثاني

٢

تصنيف فئات المستفيدين من خدمات الجمعية





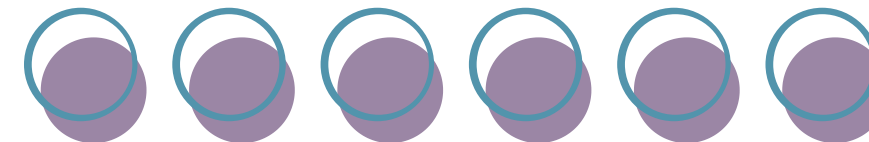
١- متابعة أسرة اليتيم :

في سبيل حصول اليتيم على الرعاية الأسرية المناسبة ومتابعة حالته من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثه عن وضع الأسرة من خلال زيارات ميدانية بما لا يقل عن زيارة واحدة في العام وبحث مكتبي مرة واحدة كل عام دراسي ويتم تدوين الملاحظات أو التوصيات الخاصة بالأيتام وأسرههم وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي تم الحاق المستفيد بها

٢- تصنيف فئات المستفيدين من خدمات الجمعية :

٣. تغير الفئة :

بناء على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة الاسرة وإعادة تقييم التصنيف المالي مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية . ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الأسرة وكذلك الكترونياً.



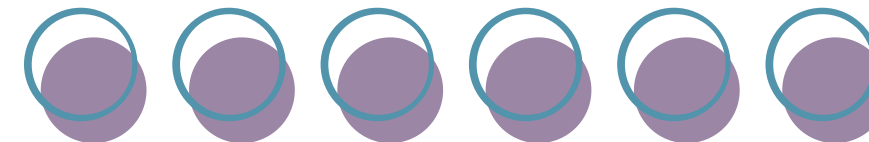


٤. الأسرة فئة هـ :

يجب حفظ جميع ملفات الأسر فئة(هـ) لدى الباحث الاجتماعي لمتابعة تقديم الخدمات الخاصة بهم وعدم إهمالهم ولا تحتسب هذه الأسر ضمن العدد الفعلي لأسر الباحث الاجتماعي حيث لا يكلف الباحث بزيارتها إلا عند الحاجة لذلك أو بتوجيه من مدير إدارة الخدمات الاجتماعي، وعند تقييم الأسرة الجديدة واتضح أنها فئة (هـ) تدرج ضمن أسر الجمعية وتعطى رقم ملف وتعامل معاملة فئة(هـ)

٥ - الأسر المنقطعة :

عند تعذر الاتصال بإحدى أسر الجمعية (بسبب تغيير الأسرة لسكنها وأرقام هواتفها دون مراجعة أو إبلاغ الجمعية) يحق لفريق البحث الاجتماعي إيقاف الصرف للأسرة مؤقتة لمدة شهرين متتالين بهدف ضمان مراجعة الأسرة للجمعية وتحديث بياناتها، وعند انتهاء الفترة دون مراجعة الأسرة فيحق للباحث الاجتماعي إيقاف خدمات الجمعية عنها بشكل نهائي وفق الإجراءات الخاصة بالإيقاف.

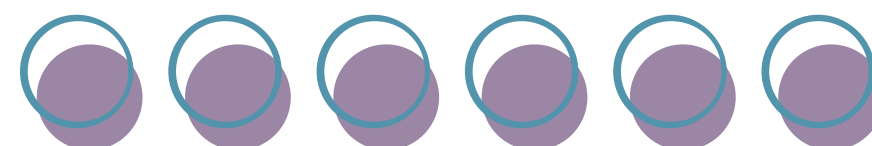




الفصل الثالث

٣

شروط وإجراءات تقديم الخدمة





أولاً : خدمة الكفالة الأساسية

وهي الخدمات التي تحرص الجمعية على تقديمها لكل مستفيد من الفئات (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرية أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الايضاح
١	الكفالة	الفئة
		مقدار الكفالة
		أ ٥٠٠
		ب ٤٠٠
		ج ٣٠٠
		د ٢٥٠
		هـ لاشيء



ثانيًا: الخدمات المساندة (الدائمة):

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

١- الحقبة المدرسية ومستلزماتها (القرطاسية):

هذه الخدمة من الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها لطلاب وطالبات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية ضمن فئة (أ، ب، ج، د). المستندات المطلوبة: اعداد بيانات بأسماء الطلاب والطالبات المنتظمين واعتمادها من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية ويتم تقديم الخدمة بالطريقة التي تراها الجمعية.

٢- الزي المدرسي: هذه الخدمة من الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها لطلاب وطالبات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية ضمن فئة (أ، ب، ج، د) المستندات المطلوبة: اعداد بيانات بأسماء الطلاب والطالبات المنتظمين واعتمادها من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية ويتم تقديم الخدمة بالطريقة التي تراها الجمعية.

٣- الفسحة المدرسية :

هذه الخدمة تسعى الجمعية لتقديمها للطلاب وطالبات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية ضمن فئة (أ، ب، ج، د) وقيمة الفسحة المدرسة للطلاب في اليوم ٥ ريالات وحسب الطريقة التي تراها الجمعية.

٤- دورات القدرات والتحصيلي :

هذه الخدمة تقدمها الجمعية لطلاب المرحلة الثانوية (أيتام - يتيمات) ضمن فئة (أ ، ب ، ج، د) من خلال الجهات المعنية بتقديم هذه الدورات.

الشروط:

١- عدم إمكانية الحصول على دورات مجانية

٢- تتكفل الجمعية بتكاليف دورة تدريبية للطلاب أو الطالبة في القدرات ودورة في التحصيلي.

٥- أجهزة الحاسب الآلي : لطلاب المرحلة الثانوية

أ- هذه الخدمة من الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها لطلاب وطالبات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية ضمن فئة (أ، ب، ج، د) والحاجة إلى ذلك تحدده طبيعة المرحلة والتخصص الدراسي مع إحضارها ما يؤيد الحاجة من الجهة ذات العلاقة.

١- تكون المساعدة مرة واحدة فقط لأجهزة الحاسب الآلي.

٢- مساهمة الجمعية بمبلغ لا يتجاوز (١٠٠٠) ألف ريال من قيمة الجهاز.

ب - المستندات المطلوبة: ١- تقرير الباحث الاجتماعي

٢- تسعير الخدمات المطلوبة.

٣- يتم تنسيق الاحتياج أو الخدمة عن طريق إدارة الخدمات الاجتماعية مع المستفيد.

٤- يتم توفير الاحتياج بالطريقة التي تراها الجمعية مناسبة.



٦ - التفوق العلمي:

يتم إقامة حفل سنوي لتكريم الطلاب والطالبات المتفوقين وقيمة المكافأة تحددها الجمعية في حينها الشروط:

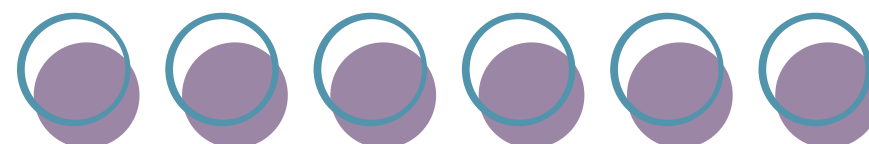
- ١- الحصول على نسبة لا تقل عن ٩٥٪ لطلاب التعليم العام
- ٢- الحصول على معدل تراكمي لا يقل عن ٤ من ٥ لطلاب الجامعات والكليات المستندات المطلوبة :
 - ١- صورة الشهادة لطلاب التعليم العام ٢- سند معتمد يثبت المعدل التراكمي لطلاب الجامعات والكليات

٧ - التدريب والتمكين المهني:

يقصد به التعليم والتدريب بعد المرحلة الثانوية.

أ- شروط الاستحقاق:

- ١- ألا يزيد العمر عن (٢٠) عاما.
- ٢- أن تكون الدراسة في جهة علمية معترف بها
- ٣- اختيار تخصص ذو فرص وظيفية متوفرة وجدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل .
- ٤- أن يكون من الأيتام المستفيدين من الجمعية.
- ٥- يمكن للجمعية تحديد جزء من الرسوم التي يتحملها الطالب / الطالبة وذلك للتحقق من جديتهم في ذلك.





ب - المستندات المطلوبة للتدريب:

- ١- إرفاق عرض او نموذج القبول في الدورة التدريبية .
- ٢- صورة من آخر مؤهل دراسي .
- ٣- أصل المطالبة من جهة التدريب بعد الخصم إن أمكن.
- ٤- إرفاق شهادة المستوى السابق في حال طلب الدفعة التالية.
- ٥- الدفعات بموجب شيكات باسم الجهة التي تقوم بالتدريب.
- ٦- يحق للجمعية رفض الطلب ودون ابداء الأسباب لعدم القناعة في البرنامج التدريبي أو الجهة التدريبية أو عدم جدية المتدرب.

٨ - التوظيف:

المقصود بالتوظيف أن تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الأهلية لإيجاد فرص وظيفية متميزة تتناسب مع مؤهلات الأبناء الفتيات / الأمهات.
أ- شروط المساعدة على التوظيف :

- ١- أن يكون طالب التوظيف من المستفيدين.
- ٢- أن لا يسبق له الاستفادة من هذه الخدمة سابقاً. ب - المستندات المطلوبة :
- ٣- صورة من آخر مؤهل دراسي.
- ٤- صورة من الدورات او شهادات الخبرة.



٩- تحفيظ القرآن الكريم وتكريم الملتحقين:

تشجيع المستفيدين للالتحاق بحلقات تحفيظ القرآن الكريم الرسمية (غالبا ما يكون ذلك مجانياً) وإذا احتاج الأمر لدفع رسوم سواء كانت للتحفيظ او للمواصلات فيتم الرفع بذلك لمدير إدارة الخدمات الاجتماعية واعتماد المدير العام لتقديم الخدمة المستندات المطلوبة : ١- تقرير دوري من معلم الحلقة يفيد بانتظام الطالب وتقدمه.

١٠- الرعاية الصحية :

تسعى الجمعية إلى توفير بعض الخدمات الصحية للأيتام ضمن الأسر فئات (أ، ب، ج، د) مثل

١- عقد شراكات تخدم الايتام مع الجمعية الصحية في المنطقة

٢- توفير بعض المستلزمات الطبية.

٣- خدمات نقل المرضى الأيتام

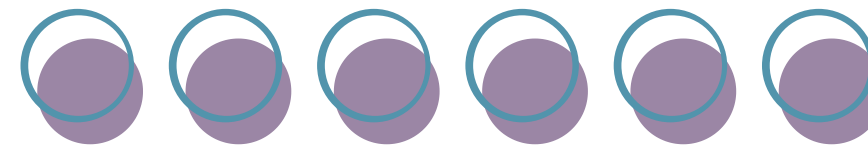
٤- العمليات الجراحية المستعجلة

المستندات المطلوبة للرعاية الصحية:

٥- تقرير من الباحث الاجتماعي.

٦- تقرير طبي من الجهة المعالجة عن الحالة وبيان تكلفة العلاج وخطة العلاج ومدته قبل البدء في العلاج.

٧ إرفاق وصفة العلاج (للأدوية والتقرير الطبي) (للأجهزة).



أ- شروط الاستحقاق لصيانة وترميم المنازل:

- ١- أن تكون الاسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د) ١
- ٢- أن يكون المنزل ملك للأرملة وأبنائها.
- ٣- عدم قدرة الأسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات التي تقدمها ويمكن النظر في إمكانية مساعدة الأسرة إذا اثبتت الأسرة بأن هناك تأخير يضر بالأسرة من الجهات ذات العلاقة وذلك في الحالات الطارئة فقط.
- ٤- الحد الأعلى لمبلغ الترميم يكون ١٥٪ من قيمة المنزل التقديرية وفي حال زيادة التكلفة عن ذلك فيلزم طلب إستثناء من الباحث الاجتماعي موضحاً به مبررات الاستثناء أو تتحمل الأسرة هذه الزيادة.
- ٥ - ألا تكون الاسرة قد استفادت من هذه الخدمة
- ٦- في حال تحمل الاسرة جزء من تكلفة الترميم فتقوم الاسرة بدفع ما يترتب عليها للمقاول مقدماً وهذا شرط للموافقة النهائية على الترميم
- ٧- يكون التحويل على حساب المؤسسة المنفذة.

ب - المستندات المطلوبة لصيانة وترميم المنازل:

- ١- تقرير طلب الخدمة من الباحث الاجتماعي موضحاً به حاجة المنزل للترميم او الصيانة
 - ٢- إرفاق ما يثبت ملكية المنزل
 - ٣- إعداد وصف عمل موضحاً فيه الأعمال المطلوبة بالتفصيل
 - ٤- إرفاق عرض سعر بالأعمال المطلوبة من قبل جهة مختصة في مجال البناء عن طريق الأسرة
 - ٥- يتم إحضار عرض سعر بالأعمال المطلوبة من قبل جهتين مختصة في مجال البناء في حال تجاوز تكلفة الترميم (١٠٠٠) عشرة آلاف ريال وفي حال كان مبلغ الترميم اقل من (١٠٠٠) عشرة آلاف ريال فيمكن الاكتفاء بعرض السعر الوارد من الأسرة
 - ٦ - يتم دراسة العروض والتوصية بالعرض الأفضل من حيث التكلفة والمواصفات
- ملاحظة(إذا ثبت بأن أعمال الترميم ستلحق ضرراً على الأسرة يتم تأمين سكن مؤقت للأسرة(شقة مفروشة)كسكن بديل أثناء الترميم.



١٢- المساهمة في تأثيث المنزل

أ- شروط الاستحقاق للمساهمة في تأثيث المنزل:

- 1- أن تكون الأسرة من ضمن فئة (أ، ب، ج، د)
- 2- أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الاسرة أو أن يكون رديئاً.
- 3- ألا يتم مساعدة الأسرة أكثر من مرة واحدة (باستثناء حالات السرقة والحريق)
- 4- الأثاث هو للأصناف (موكيت+كنب+دولاب مطبخ+جلسة عربية+ أسرة نوم + دولاب ملابس) على الا يتجاوز إجمالي الأثاث المطلوب عن (6000) ستة آلاف ريال للأسرة الواحدة للحالات العادية وفي حالة السرقة والحريق يكون الحد الأعلى للمساعدة (1000) عشرة الاف ريال بشرط إثبات الحالة من الجهات المختصة (الدفاع المدني الشرطة) وفق الجدول التالي :

م	النوع	الكمية	التكلفة التقديرية
1	موكيت	٢م 100	ريال 2500
2	كنب	1	ريال 2500
3	مطبخ المنيوم	1	ريال 2500
4	جلسة عربية	1	ريال 1500
5	أسرة نوم	*4 قيمة 100	ريال 1600
6	دواليب ملابس	*4 قيمة 800	ريال 3200



ب - المستندات المطلوبة للمساهمة في تأثيث المنزل :

- ١- تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي موضح به الاحتياج وتفاصيله
- ٢- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة (سرقة أو حريق)
- ٣- احضار تسعيرات للأثاث المطلوب
- ٤- يكون تحويل المبلغ على حساب المؤسسة التي سيشتري منها
- ٥- دعم المشاريع الصغيرة والاسر المنتجة
- ٦- المساعدة في سداد فواتير الكهرباء
- ٧- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د)
- ٨- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير
- ٩- أن تكون الفاتورة خاصة بسكن الأسرة المستفيدة
- ١٠- يتم دفع المبلغ عن طريق تسديد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك مرة واحدة لكل اسرة في السنة

ب - المستندات المطلوبة للمساعدة في سداد فواتير الكهرباء

- ١- تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي
- ٢- إرفاق صورة حديثة للفاتورة

الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الاعلى للدعم في السنة الميلادية	٦٠٠	٥٠٠	٤٠٠	٣٠٠

أ. شروط استحقاق الحصول على الأجهزة الكهربائية



جمعية رعاية الأيتام بضم

- 1- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج، د)
- 2- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال ثلاث سنوات يستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- 3- في حال وجود حاجة ضرورية لتوفير الجهاز للأسر المستفيدة من خدمات الجمعية فيمكن توفيره للأسرة بعد تسويق تكلفتها عن طريق كافل الأسرة أو كافل أحد أبنائها أو عن طريق التبرع المشروط
- 4- عدم توفر الجهاز لدى الأسرة أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده
- 5- الأجهزة الكهربائية التي تقدمها الجمعية (مكيف - ثلاجة - غسالة - فرن - برادة مياه) وتقدم وفق الجدول التالي الذي يوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها للأسرة الواحدة وفق عدد أفرادها مع التأكيد أن الحد الأعلى لا يعني أنها حق مكتسب للأسرة وإنما وفق الاحتياج الفعلي أو الحد الأعلى أيهما أقل ، وفق الجدول التالي:

عدد الافراد المستفيدين+الأرملة	مكيف	ثلاجة	غسالة	فرن	برادة مياه
أقل من (٣) أفراد	٢ مكيف	اثلاجة	١ غسالة	١ فرن	١ برادة
اقل من (٤)-(٧) أفراد	٣ مكيف	١ ثلاجة	١ غسالة	١ فرن	١ برادة
من (٨) فأكثر	٤ مكيف	١ ثلاجة كبير	١ غسالة كبيره	١ فرن كبير	١ برادة كبيرة

ب. المستندات المطلوبة للحصول على الأجهزة:

١- تقرير طلب خدمة من الباحث الاجتماعي ٢- تعبئة نموذج طلب صرف أجهزة كهربائية

ملاحظة * (يكون السداد على حساب المؤسسة التي ستؤمن الأجهزة).



١٤- الخدمات المساندة الموسمية

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردّها من تبرعات للخدمة المقدمة وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عد توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي :

١- الحج

أ- شروط الاستحقاق:

- ١- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د)
- ٢- أن يكون جميع المرشحين لم يسبق لهم الحج.
- ٣- ألا يقل عمر طالب الحج عن (١٧) سنة ولا يزيد عن (٢٤) سنة ويستثنى من ذلك إذا كان لا يوجد لدى الأسرة محرم شرعي
- ٤- ألا يتجاوز عدد الأفراد الذين تقدم لهم هذه الخدمة عن فردين من كل أسرة ويجوز إضافة مرشح ثالث وفقاً لمرئيات الباحث الاجتماعي.
- ٥- حضور دورة في أحكام الحج بالتنسيق مع جمعيات الدعوة.
- ٦- يكون سداد رسوم الحملة على حساب وزارة الحج. ب - المستندات المطلوبة:
- ٧- تعبئة النموذج الخاص بالحج
- ٨- شهادة تطعيم للأمراض المطلوبة للجهات الرسمية ذات العلاقة

٢- العمرة

أ- شروط الاستحقاق

- ١- أن يكون الأسر ضمن فئات (أ، ب، ج، د)
- ٢- ألا يكون سبق للاستفيد الاستفادة من هذه الخدمة خلال الثلاث السنوات الماضية
- ٣- وجود محرم شرعي للمستفيدات الراغبات في العمرة ب - المستندات المطلوبة
- ٤- تعبئة النموذج الخاص بالعمرة.



٣- زكاة الفطر:

أ- شروط الاستحقاق

- ١- إمكانية الوصول للمستفيد في الوقت الشرعي لإخراج الزكاة.
- ٢- إذا رغب الكافل صرف زكاته لمن يكفله فتحقق رغبته
- ٣- أن يكون المستفيد ضمن الفئات (أ، ب)

٤- كسوة العيد

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق مدير إدارة الخدمات الاجتماعية
أ- شروط الاستحقاق:

- ١- أن يكون المستفيد من فئات (أ، ب، ج، د)
- ٢- يُبدا بالأطفال من سن ٥ سنوات فأعلى.

٥- مستلزمات كسوة الشتاء

شروط الاستحقاق:

- ١- أن يكون المستفيد من ضمن فئات (أ، ب، ج، د)

٦- الاضاحي:

تقديم هذه الخدمة وفقا للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية
شروط الاستحقاق

- ١- أن تكون الأسر من فئات (أ، ب)

٧- السلة الرمضانية

شروط الاستحقاق

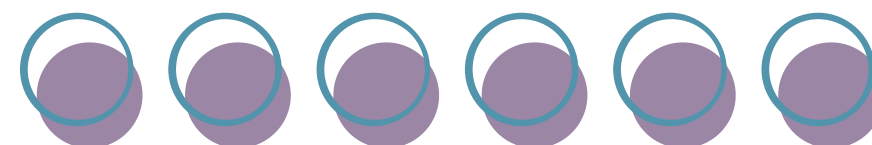
- ١- أن تكون الأسر ضمن فئات (أ، ب، ج)



الفصل الرابع

٤

حالات حقوق وواجبات المستفيدين





? تعريف المصطلحات

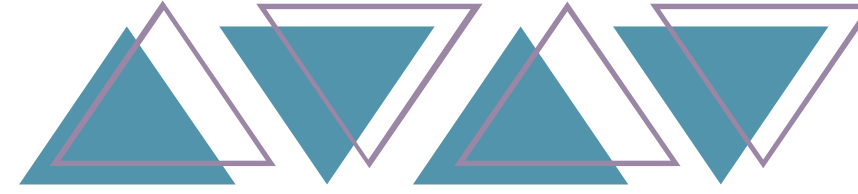
- **الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها
- **الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخيرية لرعاية الايتام بمحافظة ضم بجازان
- **المخالفات:** هي اخلال بالواجبات أو مخالفات أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية
- **لجنة الحقوق والواجبات:** اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر



حقوق المستفيدين

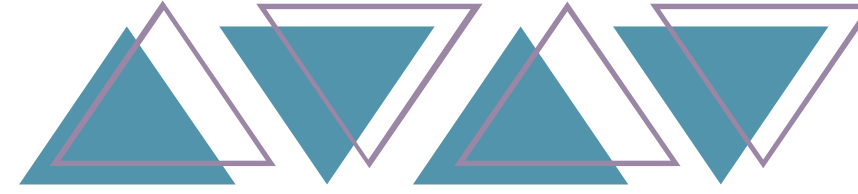


- الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من لدى الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص
- التواصل المباشر مع فريق البحث الاجتماعي
- تقديم الخدمات المتوفرة لدى دليل خدمات المستفيدين
- تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات لدى الاسرة
- الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية
- العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيد بدون تميز
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية



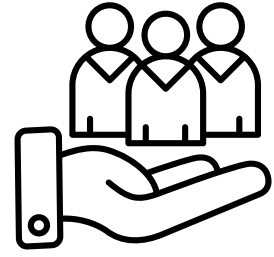
السرية والخصوصية

- ان يتم التعامل مع ملفك الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية
- رفض التحديث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية او ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لكم
- ان تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية
- ان لا يسمح بتواجد اي شخص اخر غير مقدم الخدمة مالم تأذن له بذلك



الاحترام والكرامة كمستفيد لك الحق

الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات للمستفيد في رفض أي خدمات أو رعاية تقدمها الجمعية إذا لم تكن ملائمة له أو مكتفي عنها للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد افراد العائلة في اتخاذ القرارات



التعريف بمقدمي الخدمة كمستفيد لك الحق

معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة معرفة هوية الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم 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



واجباتك كمستفيد يتوجب على المستفيد

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها من قبل الباحث الاجتماعي
- الموافقة على اجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في منزلكم في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية
- المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها
- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حين يتم التواصل من قبل فريق البحث الاجتماعي لتحديث البيانات
- المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية واي أجهزة يتم تسليمها من قبل الجمعية
- الالتزام بالزي الرسمي المحتشم في البرامج التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم إيذاء أي منهم لفظا او فعلا
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها للمستفيد عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع الي الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها
- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو وظيفة من قبل الجمعية فيجب اشعار الجمعية عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو فريق البحث الاجتماعي في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود اسئلة عن الجمعية في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنها يجب الإفصاح

٥! الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولا

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

ثانيا

على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوما من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية

ثالثا

- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملا على الآتي :
- المعلومات الشخصية (الاسم/رقم السجل المدني/رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال و(صلة القرابة) (الهاتف/ البريد الالكتروني)
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها
- تحديد الضرر أسباب التظلم
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
- تحديد الطلب المراد
- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت



إجراءات التظلم أو الشكوى

عن طريق الموقع الالكتروني للجمعية الرسمي ولا تقبل الشكاوي إلى عن طريقه ويتم التعامل معها عن طريق استدعاء المستفيد حضورياً للمقر ويتم حل المشكلة بواسطة رئيس وحدة خدمات المستفيدين

العقوبات التي يستحقها المستفيد

- إيقاف ملف الاسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة ويتم اتخاذها من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي
- إيقاف الاسرة ثلاثة أشهر في حال وجود خطأ في ارقام التواصل من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي وبعد ذلك يتم معاملة الاسرة كمستفيد جديد
- إيقاف الاسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الميداني يتم اتخاذها من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي
- إيقاف الاسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي
- إيقاف الاسرة في حال عدم احترام الموظفين او التطاول عليهم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي
- انتهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي او انتقال المستفيد خارج محافظة العارضة ويتم من قبل رئيس خدمات المستفيدين والمدير التنفيذي.