

التاريخ : 2022/11/7

الرقم :

المرفقات :



جمعية رحماء لتنمية الأيتام

Rohamaa nonprofit organization

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - ترخيص رقم 875

## لائحة خدمات المستفيدين

## بجمعية رحماء لتنمية الأيتام بجدة

☎ 0508244493 📞 0126615526 - 0126616684 ✉ info@Rohamaa.org

📍 2730 القائد، حي العزيزية، جدة 23333 🌐 /Rohamaa.org 📱 /Rohamaa\_org

الرقم الموحد

**920001337**

www.rohamaa.org

## الفصل الأول

### المقدمة

تهدف اللائحة إلى المساهمة في التنمية الشاملة والمتكاملة لإعداد المستفيدين لتحمل المسؤولية، وتحقيق طموحاتهم، من خلال توفير الرعاية المعنوية والمادية لليتيم واسرته **حسب امكانياتها**، وتوضيح كيفية الحصول على خدمات الجمعية وشروط الاستحقاق وآلية الحصول عليها.

**المستهدفون من اللائحة:** هم أسر المستفيدين الذين ترعاهم جمعية رحماء لتنمية الأيتام بمحافظة جدة.

**المصطلحات:** يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة أدناه:

**الجمعية:** جمعية رحماء لتنمية الأيتام بمحافظة جدة

**مجلس الإدارة:** مجلس إدارة جمعية رحماء لتنمية الأيتام بمحافظة جدة

**المدير التنفيذي:** المدير التنفيذي لجمعية رحماء لتنمية الأيتام بجدة

**مدير خدمات المستفيدين:** مدير إدارة خدمات المستفيدين بالجمعية.

**المستفيدون:** هم الأيتام وأمهاتهم حسب الفئات المعتمدة في الجمعية. (أ، ب، ج، د، هـ).

**وقد تم تنظيم هذه اللائحة في المواد التالية:**

### المادة رقم (1)

#### المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الأيتام الذين فقدوا والدهم ومن أبوين أو أحدهما في نطاق خدماتها، وذلك حسب التصنيف التالي:

#### أ) الأيتام:

1- الذكور: من سن الولادة وحتى نهاية سن (18) سنة

2- الإناث: من سن الولادة حتى نهاية سن (18) سنة،

#### ب) الأراامل:

تقدم الجمعية خدماتها لأمهات الأيتام (الأراامل) على أن يكون لديهن أيتام من سن الولادة حتى نهاية سن (18) سنة،

### المادة رقم (2)

#### التسجيل في خدمات الجمعية

#### التسجيل في خدمات الجمعية

#### 1) شروط التسجيل:

- 1- أن يكون الأب (رب الأسرة) متوفى.
- 2- أن يكون لدى الأسرة ابن واحد على الأقل قاصر (أقل من سن 18 سنة)
- 3- أن يكون سكن الأسرة داخل النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- 4- أن تستكمل الأسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل.
- 5-

**(2) المستندات المطلوبة للتسجيل****أ- المستندات الأولية عند التسجيل**

- 1- صورة السجل المدني للعائلة وبطاقات الأحوال للأيتام (الإقامة لغير السعوديين)
- 2- صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة).
- 3- صورة لعقد الإيجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.
- 4- صور شهادات الميلاد للأبناء.
- 5- صورة صك الإعالة أو الولاية مع الأصل للمطابقة.
- 6- صورة صك حصر الورثة مع الأصل للمطابقة.
- 7- أصل آخر فاتورة كهرباء.

**ب. المستندات المطلوبة لاعتماد التسجيل بعد القبول**

- 1- إثبات مصادر الدخل للأسرة وفق البيانات الرسمية المتاحة (كالتقاعد والتأمينات والضمان. وغيرها...) على أن تكون بتواريخ حديثة لا تتجاوز سنة ميلادية.
- 2- صورة من سند القبض لتسديد آخر إيجار (في حال كان المنزل مستأجر) مع إحضار الأصل للمطابقة.
- 3- رسالة توضح موقع المنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

**المادة رقم (3)****استحقاق الحالات لخدمات الجمعية**

م	الحالة	الإيضاح	الاستحقاق
1	اليتم /ة	من سن الولادة حتى نهاية سن 18 سنة فقط.	يستفيد من كافة خدمات الجمعية
2	المستفيدة/ة البالغ/ة	من تجاوز 18 سنة وكان منتظماً في إحدى الجهات العلمية	يستفيد من كافة خدمات الجمعية عدا الكفالة المالية
3	أم الأيتام	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها أيتام قصر	تستفيد من خدمات الجمعية
4	الأم العاملة	التي لديها دخل مجموعه 4000 ريال فاقل	تستفيد من خدمات الجمعية ويحسب راتبها ضمن مصادر دخل الأسرة في تصنيف الفئات
5		التي لديها دخل مجموعة أكثر من 4000 ريال	لا تستفيد من خدمات الجمعية ولا يحسب راتبها ضمن مصادر دخل الأسرة في تصنيف الفئات
6	المستفيدة/ه الذي لا يقيم مع أسرته	وهو يتيم الأب وعمره أقل من (18) عاماً وأسرته مستفيدة من خدمات الجمعية ولكنه يسكن مع أحد أقاربه (تدرس حالته عن طريق ادارة الخدمات الاجتماعية) ثم يرفع المدير العام / المدير التنفيذي على الجمعية للتوجيه.	يحتاج إلى استثناء
7	الأم السعودية التي لم تضاف في السجل المدني	وهي الأم السعودية التي لم يتم إضافتها في السجل المدني وليس لديها إثبات زواجها من المتوفي ولديها أبناء قصر لديهم شهادات ميلاد تطالب بإحضار مستند من الأحوال المدنية.	تستفيد من خدمات الجمعية بشرط وجود ما يثبت هويتها
8	الأم غير السعودية التي ليس لديها إثبات	وهي الأم غير السعودية وليس لديها إثبات ولديها أيتام سعوديين قصر (يكون الصرف باسم البنات الكبرى أو أحد المستفيدين).	تستفيد من خدمات الجمعية بعد التحقيق من صحة بياناتها

## المادة رقم (4)

## تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية

## أ- فئات الأسر:

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيته للسكن.

الفئة	الايضاح
فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (500) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (501 - 1000) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (1001 - 1500) ريال
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (1501 - 2000) ريال
فئة هـ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري أكثر من (2001) ريال وتستفيد من الخدمات التالية : 1- الرعاية التعليمية والتدريب والبرامج الثقافية والترويحية. 2- مشاركتهم في فعاليات الجمعية المختلفة ومناسباتها العامة.

ج ويتم تقديم الخدمات لهذه الفئات حسب الأولوية في ترتيب لأشد حاجة للخدمة.

د كما يتم تغيير وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد، بناءً على الظروف الاقتصادية للأسرة من خلال المتابعة المستمرة لحالة الأسرة، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الأسرة يدوياً أو إلكترونياً.

ب- طريقة احتساب دخل الفرد في الأسرة:

$$\text{صافي دخل الفرد} = \frac{\text{مصادر دخل الأسرة} - \text{الالتزامات الشهرية}}{\text{عدد أفراد الأسرة}}$$

\* مصادر دخل الأسرة: هي جميع المبالغ المالية التي تدخل للأسرة بشكل دوري ولا يعد حساب المواطن منها.

\*\* الالتزامات الشهرية: هي جميع الالتزامات المعتمدة كالإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة أن تكون باسم الأم أو أحد أفراد الأسرة

## ج - متابعة بحث الاسر

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة عن وضع الاسر ومتابعة جميع جوانب احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والتعليمية فإنه يلزم على قسم خدمات المستفيدين زيارة كل اسرة بما لا يقل عن زيارة واحدة كل عام وبحث مكتبي مرة واحدة كل عام التدوين الملاحظات وتطورات وضع الاسر والخدمات والبرامج والأنشطة المقدمة لهم وعلى ضوء نتائج البحث يتم حيال الاسرة ما يلي:

(1) إبقاء الاسرة في نفس فئة التصنيف السابقين.

(2) تغيير وتعديل فئة تصنيف الاسرة بما يتناسب مع وضعها الجديد. مع ضرورة توضيح الأسر المتجاوزة الحد الأعلى لصافي دخل الفرد المصنفة ضمن فئة (هـ) حيث تعطى لهم أرقام ملفات وتقدم لهم كافة الخدمات الخاصة بالفئة ويكتفى بالبحث المكتبي لها ما لم تكن هناك حاجة ماسة للبحث الميداني وبتوجيه من المدير العام / التنفيذي للجمعية.

## الفصل الثاني

## خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

## أولاً: الخدمات الأساسية

وهي الخدمات التي تلزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) بما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وبناء على ما يتوفر لديها من موارد مالية ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال مواد اللائحة التالية :

## المادة رقم (5)

## الكفالات وأنوعها

وهي مبالغ مالية تصرف حسب نوع الكفالة وإمكانيات الجمعية تودع شهرياً من قبل الجمعية -في حالة توفرها - في حسابات المستفيدة/ة المعتمدة لديها خلال الفترة (من 27 إلى 5) من كل شهر ميلادي؛ لتأمين الاحتياجات الأساسية لليتيم/ة أو تودع في حسابات الجهة المقدمة للخدمة وفق ضوابط معيار السلامة المالية للجمعية ، وهي كالتالي :

م	نوع الكفالة	مبلغ الكفالة	تفاصيل الكفالة ومصارفها
1	كفالة يتيم	450 ريال شهرياً	وهي كفالة لتأمين الاحتياجات الأساسية لليتيم.
2	كفالة ام الايتام	500 ريال شهرياً	وهي كفالة لتأمين الاحتياجات الأساسية لأم الايتام.
4	كفالة صحية	1000 ريال سنوياً	لتوفير تأمين طبي لليتيم أو أم اليتيم

## المادة رقم (6)

## خدمة المواد الغذائية (غذاء)

يتم تحديد مبلغها الشهري حسب إمكانيات الجمعية بموجب قرار إداري يصدر من اللجنة التنفيذية مبني على تكلفة المعيشة عند صدور القرار، وتقدم للمستفيدين حسب المتوفر من خلال بطاقة الكترونية يغذى حسابها من قبل الجمعية بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة والمتبرع.

## ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة):

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) حسب إمكانياتها وتوفير الدعم ووفق أنظمة ولوائح الجمعية من خلال برامج التسويق وطلبات الدعم ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال مواد اللائحة التالية:

## المادة رقم (7)

## مساعدة إيجار المنازل

## أ) شروط الاستحقاق

- ان تكون الاسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).  
أن يكون المنزل مستأجراً من أم اليتيم وأبنائها المستفيدين، وفي حال كان العقد بغير اسم الأم لا بد من إثبات يوضح صلة القرابة.  
الأي يكون المنزل تعود ملكيته لأحد أفراد الأسرة.  
تقديم المساعدة كل ستة أشهر وفقاً للسنة العقدية في عقد الإيجار، ويمكن صرف المساعدة لعام كامل بعد موافقة مدير عام الجمعية / المدير التنفيذي للجمعية.  
أن يكون التقديم على طلب المساعدة قبل حلول الإيجار بشهر على الأقل.  
تقدم هذه الخدمة من خلال تحويل بنكي أو إصدار شيك باسم مالك العقار (المؤجر) أو الوسيط العقاري.  
يكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي أيهما أقل.  
ترفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة للإيجار مثل منصة والإسكان ونحوها.  
يجب أن يكون عقد الإيجار صادر من نظام إيجار المعتمد لدى وزارة الإسكان.

## ب) بيان الاستحقاق

يراعي تقديم خدمة مساعدة الإيجار فئة الأسرة وعدد أفرادها وفق جدول الاستحقاق التالي:

ملاحظات	الوصف				عدد الأفراد (المستفيدين + الأمومة)	م
	د	ج	ب	أ		
إذا كان الدعم مقدماً من جهة أخرى	600	800	1000	1200	4 أفراد فأقل	1
غير الجمعية فيتم إكمال المبلغ	800	1000	1200	1400	من 5 إلى 8 أفراد	2
المتبقي لسداد الإيجار للأسرة.	1000	1200	1400	1600	9 أفراد فأكثر	3

**ج) متطلبات تقديم الخدمة** يلزم لصرف الإيجار ارفاق المستندات التالية :

تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة الأسرة لخدمة سداد ايجار.  
صورة طبق الأصل منعقد الإيجار واضحة وحديثة (للسنة العقدية) وفي حالة تجاوز العقد سنة يتم ارفاق ورقة مطالبة من المكتب أو المالك.  
إذا كان العقد باسم شخص آخر ليس من أفراد الاسرة المستفيدة، فيلزم إحضار صورة بطاقة العائلة للأسرة مع ما يثبت رسمياً علاقة المستأجر بالأسرة  
صورة من بطاقة هوية المالك مع صورة لآخر فاتورة كهرباء يتطابق الاسم فيها مع اسم الهوية الوطنية.

**د) حالات أخرى**

م	الحالة	الإجراء
1	إذا كان الأيتام فاقد الأبوين	يضاف مبلغ (15,00) ألف و خمسمائة ريال سنوياً كمساهمة في سداد الإيجار على مبلغ المساعدة المعتمد في جدول الإيجارات حسب الفئة .
2	إذا كان المسكن مشتركاً مع آخرين	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
3	إذا كانت الأم متزوجة وتسكن مع الأسرة في نفس المنزل.	تساهم الجمعية بنصف قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
4	إذا كان لدى الأسرة أبناء/ أو بنات موظفين براتب أكثر من 4000 ريال ويسكنون مع الأسرة في نفس المنزل	تساهم الجمعية بربع قيمة مساعدة الإيجار المخصص للأسرة فقط.
5	إذا سكنت اسرتان من أب واحد في منزل واحد (مستحقتان للخدمة)	يتم احتساب مجموع المبلغ المقدر بجدول الاستحقاق لكل أسرة على حدة بما لا يتجاوز قيمة الإيجار الفعلي .
6	إذا سكنت اسرتان مختلفتان من ابوين مختلفين في منزل واحد (مستحقتان للخدمة)	تعامل معاملة أسرتين مفصولتين وكل أسرة على حدة، ويحتسب الإيجار لأسرتين منفصلتين وفق لائحة البحث، حيث يدفع الإيجار لكل أسرة حسب جدول الاستحقاق المعتمد بما لا يتجاوز قيمة الإيجار الفعلي ..
7	في حال عدم توفير سكن للأبناء الملتحقين بالمعاهد أو الكليات أو الجامعات لمن يبعد مسافة 150 كم عن مقر سكنه من قبل الجهة التعليمية	تساهم الجمعية بتقديم خدمة الإيجار عن المستفيد وفق مطالبة مالية وبمبلغ لا يتجاوز (5,000) خمسة آلاف ريال في السنة وبتمديد من مدير عام الجمعية / المدير التنفيذي للجمعية .

**المادة رقم (8)****الترميم وإعادة البناء**

هي عملية إصلاح الأجزاء المتهالكة من منازل الاسر المستفيدة، وإعادة بناءها بترميم أو إزالة العيوب التي تعيق الاستخدام للحفاظ عليها ولإطالة عمر المنزل بما يحقق الاستقرار النفسي للمستفيد بالسكن الآمن المناسب.

**أ) شروط الاستحقاق:**

أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).  
أن يكون المنزل ملكاً لأب الأيتام أو لأم الأيتام.  
وجود تقرير من الجمعية باستحقاق المنزل للترميم.  
ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال عشر سنوات.  
ألا تكون الأسرة بدأت الترميم قبل اعتماده من قبل الجمعية واستكمال متطلبات الخدمة.

يتم صرف مبالغ ترميم المنازل للفئات بحد أعلى على النحو التالي:

ملاحظات	الحد الأعلى لمبلغ الترميم وإعادة البناء	الفئة
الحد الأعلى للترميم مبلغ (80,000) ألف ريال، وفي حال تجاوزه يجب أن يكون لدى الأسرة القدرة المالية لدفع الزيادة كدفعة أولى؛ ويُعد شرطاً أساسياً للموافقة على الترميم.	80000 ريال	فئة أ
	60000 ريال	فئة ب
	40000 ريال	فئة ج
	30000 ريال	فئة د

ألا يُجمع بين الشراء والترميم .

تتعهد الأسرة بعدم بيع المنزل إلا بعد موافقة الجمعية.

### ب) طلبات تقديم الخدمة

يلزم لترميم / إعادة البناء ارفاق المستندات التالية:

تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للترميم وإعادة البناء.

تقرير فني من قسم المشاريع.

ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

مستند نظامي يثبت ملكية الأسرة للمنزل مع صورة من رخصة البناء.

### ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

استكمال المستندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.

يرفع الطلب بعد اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

ملاحظات	الصفة	المسمى	م
وللجنة الحق في الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص.	رئيساً	عضو مجلس الإدارة/ ورئيس اللجنة المالية	1
	عضوا	الإدارة التنفيذية	2
	عضوا	الإدارة التنفيذية	3

الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق اللائحة المالية.

إذا تطلب الترميم إخلاء المسكن من ساكنه، يتم تأمين سكن بديل أثناء الترميم بحيث لا يتجاوز قيمة الإيجار الشهري (1500)

ريال حسب المدة المحددة الموضحة في التقرير الفني.

استلام المنزل من ولي أمر الأسرة بمحضر استلام.

مباشرة أعمال الترميم وإعادة البناء.

تسليم المنزل لولي أمر لأسرة بعد إكمال أعمال الترميم وإعادة البناء بمحضر استلام.

## المادة رقم (9)

## صيانة المنازل / عزل الاسقف

## (أ) شروط الاستحقاق:

- يحق للأسرة ان تستفيد من خدمة صيانة المنازل (جزئيا) بما في ذلك عزل الاسقف في حال توفرت الشروط التالية:
- 1- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للصيانة أو عزل السقف.
  - 2- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج).
  - 3- أن تستفيد الأسرة من هذه الخدمة مرة واحدة خلال ثلاث سنوات.
  - 4- أن يكون المطلوب من المواد الضرورية للسباكة وخزانات المياه وخزانات الصرف الصحي (البيارات) والتوصيلات الكهربائية والبلاط في الحالات القصوى.
  - 5- ألا يتجاوز المبلغ المطلوب لصيانة (السباكة والتوصيلات الكهربائية) عن (5000) ريال ولخزانات المياه أو خزانات الصرف الصحي (البيارات) عن (6000) ريال وللبلاط عن (4000) ريال ولعزل الاسقف عن (10.000) عشر الالف ريال.

## (ب) طلبات تقديم الخدمة

- 1- رفع طلب الخدمة لقسم خدمات المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
- 2- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجات الصيانة للمنزل / عزل سقفه.
- 3- تقرير فني من قسم المشاريع يوضح تكلفة الصيانة المتوقعة.
- 4- ثلاثة عروض أسعار أو تقدير تكلفة وفق جدول الكميات.

## (ج) آلية قبول طلبات تقديم الخدمة

استكمال المستندات اللازمة في طلبات تقديم الخدمة.

يرفع الطلب بعد

1-

اكتماله للجنة تقدير الترميم / استكمال البناء والتشطيب / والصيانة والعزل والمكونة من:

م	المسمى	الصفة	ملاحظات
1	المشرف المالي	رئيساً	وللجنة الحق في الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص.
2	المدير العام / التنفيذي	عضو مجلس الإدارة/ ورئيس اللجنة المالية	
3	مدير إدارة خدمات المستفيدين	الإدارة التنفيذية	

الموافقة والتعميد لصاحب العرض الأفضل من قبل أصحاب الصلاحية وفق اللائحة المالية.

استلام المنزل من ولي أمر الاسرة بمحضر استلام.

مباشرة أعمال الصيانة والعزل.

تسليم المنزل لولي أمر لأسرة بعد إكمال أعمال الصيانة والعزل بمحضر استلام.

## المادة رقم (10)

## المساهمة في تأثيث منزل

ويقصد به مساعدة الأسرة في توفير أثاث للمنزل الذي تسكنه وفق حاجتها.

## (أ) شروط الاستحقاق:

يحق للأسرة ان تستفيد من خدمة المساهمة في التأثيث إذا ما توفرت الشروط التالية:

- 1- أن تكون الأسرة من ضمن فئة (أ، ب، ج).
- 2- أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو غير صالح للاستعمال حسب رأي الباحث الاجتماعي.
- 3- ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة عن طريق الجمعية سابقاً خلال 7 سنوات، ويستثنى من ذلك حالات السرقة والحريق أو الكوارث الطبيعية شريطة إحضار ما يثبت ذلك.
- 4- تستحق الأسرة تأمين الأثاث الذي يثبت احتياجها له من الأصناف الأساسية التالية (موكيت، دولاب مطبخ، دولاب ملابس، كنب وستائر أو جلسة عربي، غرف نوم) بمبلغ لا يتجاوز (10,000) عشرة آلاف ريال بالنسبة لفئتي (أ، ب) و(6000) وستة الاف ريال لفئتي (ج، د)، وفي حالة الحريق يكون الحد الأعلى للمساعدة(8000) ثمانية. آلاف شريطة إثبات الحال من الجهات الرسمية ذات العلاقة (الدفاع المدني، الشرطة) وتكون الأصناف وفق الجدول التالي:

م	نوع الأثاث	الوحدة	الكمية	التكلفة التقديرية	م	نوع الأثاث	الوحدة	الكمية	التكلفة التقديرية
1	موكيت	م	2	19000 ريال	2	كنب	م	12	2100 ريال
3	دولاب مطبخ	م	4	2250 ريال	4	جلسة عربية	م	16	1100 ريال
5	سرير نوم	الحبة	4	1500 ريال	6	دولاب ملابس	حبة	2	1500 ريال

## (ب) طلبات تقديم الخدمة

- 1- رفع طلب الخدمة لتمت خدمة المستفيدين واستكمال جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
- 2- زيارة فريق البحث الاجتماعي للأسرة للتأكد والاطلاع على احتياجاتها من الأثاث وفق لائحة خدمات المستفيدين.
- 3- تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.
- 4- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة (سرقة أو حريق).
- 5- في حال تجاوز تكلفة الصنف (1,000) ألف ريال فيلزم إرفاق تسعيرتين للأثاث المطلوب والرفع لإدارة خدمات المستفيدين للموافقة.

## المادة رقم (11)

## الأجهزة الكهربائية

## (أ) شروط الاستحقاق:

تقدم الجمعية مساعدات الأجهزة الكهربائية للمحتاجين لها من المستفيدين وفق الشروط التالية:

- 1- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج، د).
- 2- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال خمس سنوات، ويستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحصار ما يثبت ذلك.
- 3- عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده.
- 4- الأجهزة الكهربائية (مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + برادة مياه + مكنسة كهربائية + ميكرويف) وتقدم وفق الجدول أدناه الذي يوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها، وهي كالتالي :

الأجهزة/ الأفراد	مكيف	ثلاجة	غسالة	فرن	برادة مياه	ميكرويف	مكنسة كهربائية
3 وأقل	2 مكيف	ثلاجة مقياس (16) قدم	غسالة (10) كيلو	فرن مقياس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات
من 4 - 8	3 مكيفات	ثلاجة مقياس (18) قدم	غسالة (12) كيلو	فرن مقياس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات
9 وأكثر	4 مكيفات	ثلاجة مقياس (24) قدم	غسالة كبيرة (15) كيلو	فرن مقياس 90 × 60	برادة	ميكرويف	2000 وات

## (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة .

1. استكمال نموذج طلب صرف أجهزة كهربائية.
2. موافقة إدارة الفرع على صرف الأجهزة.
3. إرسال الطلب والنموذج للإدارة المالية لاعتمادها.
4. تعميم الطلب للمؤسسة المتعاقد معها في توريد وتركيب الأجهزة الكهربائية المطلوبة.
5. المتابعة من قبل الباحث مع المؤسسة المتعاقد معها ومع الأسرة المستفيدة حتى يتم التأكد من وصول الخدمة.

## المادة رقم (12)

## صيانة الأجهزة الكهربائية

## (أ) شروط الاستحقاق:

تقوم الجمعية بصيانة الأجهزة الكهربائية حسب إمكانياتها المتاحة وفق الشروط التالية:

1. أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب).
2. ألا تكون الأسر قد استفادت من هذه الخدمة أكثر من مرة واحد خلال العام للجهاز الواحد.
3. أن يكون الجهاز المطلوب صيانته من الأجهزة التالية (مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + برادة مياه) والتي لا يشملها ضمان.
4. ألا يكون سبب العطل هو سوء استخدام من الأسرة.

## (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.
2. إرفاق تقرير فريق البحث.
3. موافقة إدارة الفرع على الإصلاح بما لا يتجاوز المبلغ المطلوب (200) مائتي ريال لكل جهاز على ألا يزيد عن (500) خمسمائة ريال لجميع الأجهزة خلال سنة.

## المادة رقم (13)

## المساعدة في سداد فواتير الكهرباء

ويقصد به مساعدة الاسرة في سداد فاتورة الكهرباء أو جزء منها.

## (أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د) فقط.
- 2- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد الفواتير المقر في لائحة خدمات المستفيدين.
- 3- عدم إمكانية الاستفادة من الضمان الاجتماعي أو أي جهة أخرى.

## (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

- 1- تقرير طلب خدمة من فريق البحث الاجتماعي.
- 2- إرفاق صورة الفاتورة (حديثه).
- 3- موافقة وحدة البحث، واعتماد المدير العام / التنفيذي على تسديد الفاتورة بحسب الجدول التوضيحي.

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الأعلى للدعم في السنة الميلادية	1,500	1,000	800	600

- 4- إكمال قيمة الفاتورة عن طريق الأسرة ودفعه للجمعية بموجب سند قبض قبل السداد في حال كان المبلغ أكبر من الحد الأعلى للدعم في السنة الميلادية ويرفق نسخة من سند القبض مع طلب السداد ضمن مستندات الصرف.
- 5- يتم دفع المبلغ عن طريق سداد قيمة الفاتورة مباشرة لشركة الكهرباء عن طريق البنك / او عند طرق ألية العهد المالية
- 6- في حالة فصل التيار الكهربائي عن الأسرة:

- أ- يمكن استثناء الأسرة في حالة انقطاع التيار الكهربائي (حسب مريثات الباحث الاجتماعي) وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ عن (2000 ريال) فقط للأسرة الواحدة في العام الميلادي الواحد.
- ب- يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعه واحدة في العام الميلادي الواحد.

## سداد الديون والالتزامات المالية

ويقصد بهذه الخدمة بمساعدة الأسر التي أوقعتهم ظروفهم في قبضة الديون ولم يتمكنوا من سدادها، حيث يتم مساعدتهم وفق الميزانية المتاحة في الجمعية وبعد استكمال شروط الاستحقاق.

### أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
2. ألا يتجاوز المبلغ (6000) ستة الاف ريال، وفي حال تجاوز الدين المبلغ المحدد وهو (6000) ستة الاف ريال تسدد الأسرة الفرق بشرط أن تقوم بالسداد أولاً وتحضر ما يثبت ذلك.
3. أن يكون الدين لبنوك محلية أو شركات تقسيط مرخصة ومعروفة وتخضع لضوابط وعقود رسمية.
4. أن تكون العقود والأوراق المثبتة صور تمت مطابقتها مع الأصول لدى الفرع.
5. أن تكون تواريخ المطالبات المالية بالسداد حديثة.
6. أن تكون المدة الزمنية لسداد هذه الديون قد انتهت ، وفق أنظمة ولوائح الجهات المانحة.
7. أن يكون الهدف من الدين سد حاجة الأسرة الأساسية وألا تكون ديون استثمارية أو كمالية.
8. عدم سداد الدين في حال كان الدائن والمدين من نفس العائلة.
9. عدم السداد عن العاطلين عن العمل برغبتهم.
10. تقدم هذه الخدمة مرة واحدة فقط .
11. عدم سداد قرض بنك التنمية إلا في حال بدأ الاقتطاع من الكفيل وبعد دراسة لظروف الأسرة وأسباب تأخرها عن السداد.
12. عدم وجود كفيل للأسرة في الدين.
13. صدور حكم قضائي.

### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تقرير من وحدة البحث الاجتماعي وفق النموذج الخاص
2. إرفاق الأوراق الرسمية التي تمت مطابقتها مع الأصول والتي تثبت الدين.
3. رفع الأوراق لإدارة خدمات المستفيدين لدراسة الطلب.
4. إحضار ما يثبت قيام الأسرة بالسداد إذا تجاوز الدين مبلغ المساهمة المحدد وهو (6000) ستة الاف ريال.

## المادة رقم (15)

### الرعاية الصحية والاستشارات (الاجتماعية / النفسية / التربوية)

ويقصد بهذه الخدمة مساعدة الأسر المستفيدة في حال احتياجها لخدمة الرعاية الصحية كإجراء عمليات العيون وعمليات اليوم الواحد أو تقديم الاستشارات (الاجتماعية / النفسية / التربوية) وفق الآتي:

### أ) شروط الاستحقاق:

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د).
- 2- تعذر العلاج في مركز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية.
- 3- ألا تكون من الحالات التجميلية غير الضرورية.
- 4- ألا يكون العلاج لدى الجهات الحكومية والأهلية المعتمدة لدى الجمعية بموجب اتفاقيات تعاون أو مجانية.
- 5- يتعذر على الجمعية دفع (إعادة) أي مبالغ قامت بدفعها الأسرة إلى جهة طبية وذلك بأثر رجعي.
- 6- يمكن تحويل حالات (الإدمان) وكذلك الحالات النفسية إلى عيادات للصحة النفسية.
- 7- أن يكون التحويل عن طريق الجمعية من بداية الحالة.

8- في حال احتياج الحالة لعلاج بسبب مشاكل اجتماعية أو نفسية أو تربوية يمكن تحويلها للجهات الإرشادية والاستشارات الأسرية الحكومية والأهلية لتقديم الإرشاد الأسري أو النفسي مالم تكن هناك ضرورة تستثنى بتقرير من وحدة البحث واعتماد من قبل المدير العام / التنفيذي للجمعية.

9- في حال احتياج الحالة لعملية عيون أو أي عملية جراحية ضرورية أخرى يتم تقديم المساعدة بنسبة لا تتجاوز 50% من التكلفة على ألا يتجاوز مبلغ الدعم 5000 ريال كحد أعلى إلا باستثناء من وحدة البحث واعتماد من قبل المدير العام / التنفيذي للجمعية، ويتم الدعم وفق الحاجة الطبية المثبتة بتقرير معتمد يوضح التكلفة الإجمالية للعلاج.

### (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. تقرير طلب خدمة من وحدة البحث الاجتماعي.
2. تقرير طبي من الجهة المعالجة عن الحالة وبيان تكلفة العلاج وخطة العلاج ومدته قبل البدء في العلاج.

### المادة رقم (16)

#### تأمين الأدوية والأجهزة الطبية واحتياجات المعاقين

ويقصد بهذه الخدمة تقديم المساعدة للأسر المستفيدة الغير قادرة على توفير الأدوية والمستلزمات والأجهزة الطبية وفق الآتي:

#### (أ) شروط الاستحقاق:

1. عدم إمكانية التوفير عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) أو وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (للأجهزة الطبية).
2. وجود تقرير طبي.
3. موافقة إدارة خدمات المستفيدين على الطلب.
4. يتم تقديم المساعدة وفق الحاجة الطبية المثبتة بتقرير معتمد يوضح التكلفة الإجمالية للأجهزة أو الأدوية الطبية وذلك حسب الإمكانيات المتاحة في الجمعية.

### (ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. تقرير فريق البحث الاجتماعي.
2. إرفاق وصفة العلاج (للأدوية) والتقرير الطبي (للأجهزة).

### المادة رقم (17)

#### الحقيبة المدرسية والمستلزمات الدراسية والأجهزة التعليمية

هو دعم مادي إضافي لتأمين الحقيبة المدرسية والتي تشمل الأدوات المدرسية والقرطاسية اللازمة لجميع طلاب وطالبات المراحل الدراسية (تمهيدي، ابتدائي، متوسط) وكذلك توفير بعض المتطلبات والأجهزة التعليمية لطلاب المراحل الثانوية العامة والجامعية في حال توفر الإمكانيات.

#### (أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة إحدى الفئات (أ، ب، ج، د).
2. أن يكون المستفيد منتظماً دراسياً.
3. أن يكون الدعم بالجهاز التعليمي وفق التخصص الدراسي عند الحاجة الضرورية ولمرة واحدة فقط ويشترط له التفوق الدراسي. وفيما يخص المستلزمات الدراسية الأخرى ستكون مرة في كل فصل دراسي.

التاريخ : 2022/11/7

الرقم :

المرفقات :



جمعية رحماء لتنمية الأيتام

Rohamaa nonprofit organization

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - ترخيص رقم 875

4. يتم تحديد قيمة الحقبة المدرسية والجهاز التعليمي بقرار من المدير العام / المدير التنفيذي بناء على توصية من خدمات المستفيدين، على ألا تتجاوز مساهمة الجمعية مبلغ (1500) ألف وخمسمائة ريال للجهاز الواحد و120 ريال للحقبة المدرسية .

### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

شهادة الدراسة والتعريف في حالة الانتقال من مرحلة لمرحلة جديدة.

## المادة رقم (18)

### البرامج التربوية والاجتماعية

تتضمن برامج العمرة وتحفيظ القرآن الكريم والسنة النبوية وبرامج تطوير الذات وبرامج الزيارات.

### أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
2. ألا يزيد مبلغ الاستفادة عن (200) ريال للمستفيد الواحد لكل برنامج و ألا يزيد مجموعها عن (800) ريال في السنة لكافة البرامج.
3. وجود محرم شرعي للمستفيدات الراغبات في العمرة،
4. ألا يزيد عدد المستفيدين من الأسرة الواحدة لبرامج العمرة عن (4) أفراد
5. ألا يكون سبق للمستفيد الاستفادة من خدمات الجمعية في برنامج (تيسير أداء مناسك العمرة).

### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. اجتياز لجنة المقابلة والاختبار للبرامج التي تتطلب ذلك.
2. تعبئة النموذج الخاص ببرنامج العمرة وفق النموذج الخاص بالعمرة
3. رفع طلب خدمة من الأسرة حسب الحاجة للبرنامج.

## المادة رقم (19)

### البرامج الثقافية والترفيهية

وتتضمن الملتقيات الأسرية والرحلات السياحية والبرامج الترفيهية والرياضية والمسابقات العامة.

### أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
2. ألا يزيد عمر المشارك عن (26) عام أو باستثناء من مدير عام الجمعية أو المدير التنفيذي.
3. ألا يزيد مبلغ الاستفادة عن (200) ريال للمستفيد الواحد لكل برنامج، وبما لا يزيد مجموعها عن (800) ريال في السنة لكافة البرامج.

### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة :

1. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج..
2. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
3. اجتياز المقابلة.

## المادة رقم (20)

### البرامج العلمية وبرامج الموهبة والإبداع

وتتضمن البرامج العلمية والمسابقات الفكرية المتعلقة بالموهبة والإبداع لأبناء الجمعية من الجنسين.

#### أ) شروط الاستحقاق:

1. أن تكون الأسرة من الفئات (أ، ب، ج، د، هـ).
2. ألا يقل عمر المشارك عن (6) سنوات ولا يزيد عن (26) سنة.
3. اجتياز المقابلة واختبار القياس.

#### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. رفع طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي للأسرة حسب الحاجة للبرنامج..
2. تعبئة النموذج الخاص بالبرنامج.
3. اجتياز المقابلة

## المادة رقم (21)

### التدريب

يحق للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على دورات تدريبية بهدف تطوير قدراتهم وصقل مواهبهم وإعدادهم لما خطط لهم من قبل الجمعية سواء لمواصلة تعليمهم أو لتوظيفهم أو لتمكينهم من المجال التجاري.

#### أ) شروط الاستحقاق:

1. الحصول على المؤهل المطلوب لقبوله في البرنامج التدريبي.
2. موافقة الجمعية على إلحاقه بالبرنامج التدريبي.

#### ب) المستندات والإجراءات المطلوبة:

1. استكمال نموذج ميثاق التدريب.
2. صورة من الهوية الوطنية.
3. صورة من آخر مؤهل دراسي.
4. قرار الموافقة على إلحاقه بالبرنامج التدريبي من قبل إدارة البرامج بالجمعية.

### ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية)

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يرد لها من تبرعات للخدمة المقدمة وهذه الخدمات هي:

#### المادة رقم (22)

(الزكاة - هدية العيد - مستلزمات كسوة الشتاء - الأضاحي - السلة الرمضانية)

#### شروط الاستحقاق :

1. أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب).
2. أن تكون الأولوية في الاستحقاق للأسر الأكثر احتياجاً حسب الفئات.
3. ألا يزيد عمر المستفيد عن (18) سنة للاستفادة من هدية العيد.
4. ألا يزيد مبلغ الكسوة عن (120) مائة ريال لكل فرد مستفيد من الفئات المحددة بالاستحقاق.
- 5- يمكن استثناء شرط الفئة بناء على تقرير دراسة الحالة من قبل فريق البحث الاجتماعي واعتماد المدير العام / المدير التنفيذي للجمعية

#### رابعاً: الخدمات الطارئة

وهي الخدمات التي تطرأ بين الحين والآخر وتحتاج إلى دراسة لكل حالة مستقلة من قبل إدارة خدمات المستفيدين للنظر فيها واتخاذ التوصيات اللازمة ومن هذه الخدمات:

#### المادة رقم (23)

#### الكوارث الطبيعية

تعد الكوارث الطبيعية من الأمور التي لا يستطيع الإنسان التنبؤ بها أو مواعيد حدوثها أو السيطرة عليها؛ لحدوثها بشكل مفاجئ وما ينتج عنها من تلفيات وأضرار مادية وبشكل سريع مثل: الرياح الشديدة والسيول والصواعق وغيرها من الكوارث الطبيعية التي يمكن أن تحدث.

#### الإجراءات المطلوبة في مثل هذه الحالة:

1. تشكل لجنة عاجلة جداً من قبل الجمعية برئاسة مدير خدمات المستفيدين وعضوية فريق البحث التابعة له الأسرة، للوقوف على المكان المتضرر وحصر الأضرار وإعداد محضر بذلك،
2. إعداد التقرير اللازم من فريق البحث التابعة له الأسرة بشكل عاجل من حدوث الكارثة.
3. رفع المعاملة إلى إدارة خدمات المستفيدين لدراستها.
4. صرف مساعدات عاجلة للأسرة من قبل الجمعية أو نقل الأسرة من مسكنها الحالي إلى مسكن آخر وفق ما تفضيه الحالة وتراه اللجنة. وهذه الخدمة تقدم لمستفيدي الجمعية على ألا يتجاوز مبلغ المساعدة (8000) ثمانية الاف ريال كحد أعلى للكوارث الطبيعية.

## الفصل الثالث

### المادة رقم (24)

### حالات إيقاف خدمات الجمعية عن المستفيد / الأسرة

#### أولاً: إيقاف الخدمة عن الأفراد:

- أ) يتم إيقاف الخدمة عن الفرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناء على أحد الأسباب التالية:
- 1- الذكور/ الاناث ممن تجاوزت أعمارهم/ن (18) سنة تتوقف عنهم الكالة المالية مع استمرارية تقديمالخدمات التنموية لهم
  - 2- الام المتزوجة حتى ولو تسكن مع الايتام في نفس المنزل.
  - 2- اليتيمة عند زواجها.
  - 3- المستفيد الذي لا يقيم مع الاسرة ويمكن استثناء هذه الحالة بناء على رأي فريق لبحث الاجتماعي، ويكون الاستثناء باعتماد المدير العام/ المدير التنفيذي للجمعية.
  - 4- الوفاة
  - 5- الحصول على وظيفة.
  - 6- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية وفروعها.

#### ب) إجراءات إيقاف الخدمة عن الافراد:

- 1- حصر الافراد الذين تنطبق عليهم المادة رقم (33) وإيقاف الخدمة عنهم.
2. تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الأفراد وذلك من قبل الباحث الاجتماعي ورفعها للمدير العام/ المدير التنفيذي للجمعية لاعتماد قرار الايقاف.
3. اعتماد النموذج من قبل المدير العام / المدير التنفيذي للجمعية.
4. تزويد قسم الكفالات بنسخة من قرار الايقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه.
5. تزويد الإدارة المالية (المحاسب المسؤول عن بطاقات الصرف) لتعديل بيانات وعدد الافراد المستفيدين.
6. يجب إبلاغ الاسرة/الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الايقاف بفترة لا تقل عن 30 يوماً مع توضيح سبب الايقاف ويكون التبليغ عن طريق فريق البحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الايقاف.
7. تنفيذ إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق فريق البحث الاجتماعي.
8. حفظ النموذج بعد اعتماده من المشرف العام وذلك في ملف الاسرة بإشراف فريق البحث الاجتماعي.

#### ج) الاستثناءات:

وتكون من صلاحيات الإدارة التنفيذية بعد دراسة الاستثناء واعتماده من اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة.

## ثانياً: إيقاف الخدمات عن الأسر:

(أ) يتم إيقاف خدمات الجمعية عن الاسر لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

- 1 - الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية وفروعها.
- 2- الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية أو البيانات المقدمة للجمعية (ويتم توثيق الحالة بموجب محضر رسمي موقع من البحث الاجتماعي وخدمات المستفيدين وإدارة البرامج ويعتمد من المدير العام/المدير التنفيذي للجمعية مرفق به افادة خطية من الاسرة تثبت الحالة، وللجمعية حق المطالبة باي خدمات مالية مقدمة للأسرة إذا تبين عدم استحقاقها.
3. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضحة به الأسباب).
4. عدم تجاوب الأسرة مع الباحث الاجتماعي وللبحث الميداني، ويجب اثبات ذلك من قبل الباحث الاجتماعي.
5. انقطاع الاتصال بالأسرة في حال كان الرقم خطأً أو مغلقاً أو لم تتجاوب لمدة شهر (30 يوماً) بالرد على الباحث يتم إيقاف الأسرة، وعند التجاوب تكون الاعانة بأثر رجعي لمدة ثلاثة أشهر فقط، فان لم تتجاوب خلال هذه المدة توقف خدماتها نهائياً، وفي حال عودتها يرفع لها طلب تسجيل جديد.

(ب) يتم إيقاف خدمات الأسرة مؤقتاً في الحالات التالية:

1. الأسر المنقطعة.
2. عدم إحضار الأسرة للإثباتات الرسمية المطلوبة أو تحديثها.

(ج) إجراءات إيقاف الخدمة عن الاسر:

1. تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة من فريق البحث الاجتماعي.
2. اعتماد المدير التنفيذي لقرار الإيقاف مع ضرورة تزويد الأقسام والإدارات المعنية بصور من نموذج القرار وتشمل (الكفالات ، المحاسبة ، المختص ببطاقات الصرف الإلكتروني ، خدمات المستفيدين، البحث الاجتماعي، الملفات ) وينفذ القرار اعتباراً من تاريخ الإيقاف
3. فيما يختص بالأسر التي يتم إيقاف الخدمة عنها بسبب عدم وجود قصر من ذوي الظروف المادية السيئة يتم إرفاق صور الإثباتات الرسمية للأسرة مع قرار الإيقاف ويتم التنسيق مع احدى الجهات الخيرية لقبول الأسرة على أن تبقى الأسرة في الصرف لمدة ال تتجاوز (3) أشهر لحين الإفادة بقبولها في إحدى هذه الجهات.
4. يجب إبلاغ الاسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها بفترة لا تقل عن (30) يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق البحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج إيقاف الخدمات.

## الفصل الرابع

### المادة رقم (25)

### حقوق وواجبات المستفيدين

**الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

**الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية عهد لرعاية الأيتام بالمظيلف.

**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 المستفيدة.

### حقوق المستفيدين

#### يحق للمستفيد:

- 1- الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة لدى الجمعية، بعد اجراء البحث المكتبي أو الميداني لحالة المستفيد من قبل الفريق المتخصص. والتواصل المباشر مع إدارة خدمات المستفيدين لطلب الخدمة من خلال الأرقام المعلنة.
  - 2- تقديم الخدمات المتوفرة بلائحة خدمات المستفيدين حسب إمكانيات الجمعية.
  - 3- تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات من قبل الأسرة.
  - 4- الحصول على المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
  - 5- العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيد بدون تمييز.
  - 6- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- وفي جانب السرية والخصوصية يحق للمستفيد:**
- 7- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي/ الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
  - 8- رفض التحدث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة، وأن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية.
  - 9- عدم السماح بتواجد أي شخص اخر غير مقدم الخدمة مالم يأذن له بذلك.

#### وفي جانب الاحترام والكرامة يحق للمستفيد:

- 10- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات.
- 11- رفض أي خدمات او رعاية تقدمها الجمعية إذا لم تكن ملائمة له او مكتفي عنها.
- 12- طلب مشاركة أحد افراد العائلة في اتخاذ القرارات الخاصة به كمستفيد.

#### وفي جانب التعريف بمقدمي الخدمة كمستفيد الحق:

- 13- في معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة.
- 14- في معرفة هوية الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن الرعاية وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- 15- في معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين أو المتطوعين الذين قد يشاركون (كتدريب ميداني أو تطوع) تحت اشراف مباشر من موظفي/موظفات الجمعية في تقديم الخدمة أو الرعاية له، والاستفسار عن دورهم في تقديم الخدمة والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم، كما له الحق في الرفض أو السماح بذلك.

## واجبات المستفيد

### يتوجب على المستفيد ما يلي

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

## حقوق التظلم وتقديم الشكوى

**أولاً: للمستفيد الحق في التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقضا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة له أو في أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية لتقديم الخدمة من خلالها.**

**ثانياً: على المستفيدين التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر 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- ذكر أسباب التظلم.
- 6- ذكر 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 إلى المدير التنفيذي أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- 2- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح أو رقم الاتصال، ويعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- 3- على المدير التنفيذي اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 4- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- 5- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- 6- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني/ الجوال ) أو التواصل الشخصي/الموقع الإلكتروني/.... الخ.
- 7- للمدير التنفيذي الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- 8- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدويا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحا الي 4 مساءً من الأحد الي الخميس،

## العقوبات

### عندما يتجاوز المستفيد لحدود نظام وشروط الجمعية يستحق العقوبات التالية:

- 1- إيقاف ملف الأسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة أو صحة ارقام الاتصال ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل لجنة البحث والمدير التنفيذي.
- 2- إيقاف الأسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الاجتماعي ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل لجنة البحث والمدير التنفيذي، وإدارة الجمعية حق الاستثناء إن رأت ذلك.
- 3- إيقاف الأسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم اتخاذ هذا الاجراء من قبل لجنة البحث والمدير التنفيذي.
- 4- إيقاف الأسرة في حال عدم احترام الموظفين أو التناول عليهم ويتم من قبل المدير التنفيذي.
- 5- إنهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي أو انتقال المستفيد خارج محافظة القنفذة ويتم من قبل لجنة البحث والمدير التنفيذي.

التاريخ : 2022/11/7  
الرقم :  
المرفقات :



جمعية رحمة لتنمية الأيتام  
Rohamaa nonprofit organization  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية - ترخيص رقم 875

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لائحة صرف المساعدات بجمعية رحمة لتنمية الأيتام بجدة الأيتام في اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) في دورته رقم (2) بتاريخ 2022/11/7م

رئيس مجلس الإدارة: د. عبد الله بن عجلان الشهري

التوقيع:



☎ 0508244493 ☎ 0126615526 - 0126616684 ✉ info@Rohamaa.org

📍 2730 القائد، حي العزيزية، جدة 23333 🌐 /Rohamaa\_org 📱 /Rohamaa\_org

الرقم الموحد  
**920001337**  
www.rohamaa.org