

دليل المستفيدين

الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية



إعداد مركز نماء التميز للاستشارات الإدارية @ 2018

المستند: دليل المستفيدين		
رقم الإصدار : 1		2018 تاريخ الإصدار :
الإعداد	المراجعة	الإعتماد
الإسم: الوظيفة: التوقيع: التاريخ	الإسم: الوظيفة: التوقيع: التاريخ	الإسم: الوظيفة: التوقيع: التاريخ

جدول المحتويات

3	تمهيد1
4	الهدف من الدليل.....	.2
5	التعريفات.....	.3
6	المستفيدون من خدمات الجمعية.....	.4
9	برامج الرعاية الإجتماعية.....	.5
17	برامج دعم الأسر المنتجة والمشاريع الناشئة6
22	حالات إيقاف خدمات الجمعية عن مستفيد (مستفيد، أسرة)7
23	حقوق المستفيدين.....	.8

المقدمة

تسعى الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية بالمدينة المنورة إلى التنمية والرعاية الإجتماعية للشباب والأسر الفقيرة و توفير كافة الوسائل لتحسين حياتهم بشكل أفضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الشخصية والإجتماعية والتعليمية والإقتصادية والصحية والتربوية وتحرص الجمعية على أن تكون هذه التنمية والرعاية بإطار من البرامج العلمية المدروسة و المخطط لها و التي تهدف إلى تنمية المستفيدين مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها.

و المستفيدون هم محور خدماتها و مركزها الرئيس لذلك فان حرصهم و جديتهم و التزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم بتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جوده وكفاءه.

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل الى مايلي:

- 1- ضمان تقديم مختلف خدمات الجمعية على الوجه الأمثل، ووصولها في الوقت المناسب.
- 2- تطوير وتطبيق ونشر دليل خدمات موحد ليتمكن مزودي الخدمات من تحقيق التميز في تقديم الخدمات من خلال وضع المستفيد أولاً.
- 3- يعتبر موظفي خدمة المستفيدين واجهة الجمعية، وبالتالي فإن هذا الدليل تم تطويره لتزويد الموظفين بالارشادات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين من خلال:
 - تمكين الموظفين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم من خلال القواعد والارشادات الواضحة.
 - تصنيف الخدمات المقدمة وشروطها والفئات المستحقة.
 - التعرف على واجبات الجمعية تجاه المستفيدين.
 - التعرف على واجبات المستفيد.

التعريفات

الجمعية: الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية بالمدينة المنورة.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية بالمدينة المنورة وفق أنظمتها ولوائحها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيدين بأنظمه ولوائح الجمعية الخيرية للخدمات الإجتماعية بالمدينة المنورة.

الخدمات: هي مجموعه الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين واللوائح الصادرة عن الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة بالبت في بعض مخالفات وتظلمات المستفيدين.

المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: برامج تنمية الشباب من خلال مراكز الأحياء

مادة (1):

تقدم الجمعية مجموعة من البرامج المتنوعة الهادفة في ظل توجهها الاستراتيجي في تنمية الشباب من خلال مراكز الأحياء التالية:

- 1- مركز حي الأمير سلطان بن عبدالعزيز.
- 2- مركز حي الخالدية.
- 3- مركز حي الهجرة.
- 4- مركز حي الأزهرى.

مادة (2):

تقدم مراكز الأحياء خدماتها الإجتماعية من خلال البرامج للفئات من عمر 6 سنوات إلى عمر 22 سنة وهم على النحو التالي:

- 1- الأطفال (الابتدائي).
- 2- الفتيان (المتوسط).
- 3- الشباب (الثانوي).
- 4- الجامعي.

مادة (3):

يستفيد الجميع من مرافق مراكز الأحياء برسوم رمزية (الملعب - المسبح - القاعات التدريبية - المسرح).

مادة (4):

يستفيد مجاناً من مرافق مراكز الأحياء (الملعب - المسبح - القاعات التدريبية - المسرح) الجمعيات الخيرية التي تنفذ برامجها في مركز الحي بشكل مجاني لمستفيديها.

مادة (5):

تقدم الجمعية من خلال مراكزها امتيازات إجتماعية كالتالي:

- 1- الاخوان المشاركون من نفس الفئة.
- 2- ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3- أبناء شهداء الواجب.
- 4- أبناء المسجلين في الضمان الاجتماعي.
- 5- أبناء الأسر المسجلة لدى قسم المساعدات في الجمعية.

مادة (6):

تعمل مراكز الأحياء طوال أيام الأسبوع (البرامج والفعاليات وتشغيل المرافق).

مادة (7):

تقدم الجمعية برامج عامة وإجتماعية للشباب وأهل الحي وخارجه طوال السنة حسب الخطة التشغيلية لإدارة التنمية والرعاية ويتم تنفيذها في مراكز الأحياء لكافة فئات المجتمع حسب جداول الفئات التالية:

الفئات المستهدفة من برامج التنمية بالجمعية حسب الجدول التالي:**أولا : الشباب وفق الفئات التالية:**

م	المستهدف	توصيف	رسوم الخدمة	الملاحظات
1	المدارس	المدارس التي ترغب في عمل نشاط معين في وقت محدد	رسوم رمزية	المسبح - الملعب - البرامج الاجتماعية والرياضية والثقافية
2	الجمعيات	للجمعيات التي تنظم فعالية أو برنامج مجاني في المركز	مجانا	
3	الجهات الحكومية	للجهات التي تنظم فعالية أو برنامج مجاني في المركز	مجانا	

ثانيا: الجهات المستفيدة من الجمعية في نطاق مركز الحي حسب الجدول التالي:

م	المستفيد	التوصيف	الخدمات المقدمة لهم	الملاحظات
1	المدارس في نطاق مركز الحي	-	جميع خدمات المركز	المسبح - الملعب - البرامج الاجتماعية والرياضية والثقافية
2	الجمعيات والجهات الخيرية في نطاق مركز الحي	-	مرافق المركز فقط	
3	الجهات الحكومية في نطاق مركز الحي	-	مرافق المركز فقط	

ثالثا: الجهات المستفيدة من الجمعية من خارج نطاق مركز الحي حسب الجدول التالي:

م	المستفيد	المرحلة العمرية	الخدمات المقدمة لهم	الملاحظات
1	الاطفال	6 - 12 سنة	البرامج الاجتماعية والرياضية والترفيهية والثقافية	المسبح - الملعب - البرامج الاجتماعية والرياضية والثقافية
2	الفتيان	13 - 15 سنة	جميع خدمات المركز	
3	الشباب	16 - 18 سنة	جميع خدمات المركز	
4	الجامعي	19 - 22 سنة	جميع خدمات المركز	
5	أهل الحي	من هم فوق 22 سنة	البرامج العامة و الاستفادة من مرافق المركز	

برامج الرعاية الإجتماعية

1- المساعدات

1- كسوة الشتاء

مادة (8):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة من الجمعية (أرامل وأيتام - مطلقات -مهجورات - ذوي الاحتياجات الخاصة - زوجة المريض - زوجة السجين - و المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (9):

يتم صرف الكسوة على الأسر المسجلة والفئات المستهدفة عن طريق إدارة مراكز الأحياء والبرامج بموجب سند صرف عيني يتم تسليمه من قبل الموظف المختص للمستفيدة.

مادة (10):

تسجيل الخدمة من قبل الباحثة الإجتماعية في ملف الأسرة لدى الجمعية (إلكتروني - ورقي).

مادة (11):

تقدم هذه الخدمة (موسمياً) وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.

2- السلة الرمضانية

مادة (16):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة لدينا (أرامل وأيتام - مطلقات -مهجورات - ذوي الاحتياجات الخاصة - زوجة المريض - زوجة السجين -المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (17):

يتم صرف السلة الغذائية لكل أسرة في نهاية شهر شعبان على أن تكون نقداً في بطاقة صرف غذائية من إحدى المتاجر المتخصصة في بيع المواد الغذائية فقط، ويحدد قيمتها وفق الخطة التشغيلية من إدارة مراكز الأحياء والبرامج(قسم المساعدات) وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

مادة (18):

تسجيل الخدمة من قبل الباحثة الاجتماعية في ملف الأسرة لدى الجمعية (إلكتروني - ورقي).

مادة (19):

تقدم هذه الخدمة (موسمياً) وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المسجلة في الجمعية.

3- مساعدات سنوية (بيوت مستورة)

مادة (20):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة (أرامل وأيتام – مطلقات -مهجورات - ذوي الإحتياجات الخاصة – زوجة المريض – زوجة السجين –المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (21):

يتم دراسة حالة الأسرة وإرفاق المستندات المطلوبة ضمن استمارة البحث الإجتماعي أو النظام الإلكتروني.

مادة (22):

إجراء زيارة ميدانية لإثبات الحالة مزوده بالصور وتقرير الزيارة.

مادة (23):

إلحاق الأسرة ضمن محاضر المساعدات الشهرية حسب تاريخ الانتهاء من إجراءات دراسة الحالة.

مادة (24):

اجتماع لجنة المساعدات لإقرار المساعدة السنوية للأسر واعتمادها من الأمين العام للصرف.

مادة (25):

تُسلم الأسرة مساعدة سنوية مالية بموجب شيك أو حسب خطة قسم الشؤون المالية.

مادة (26):

تسجيل الخدمة من قبل الباحثة الاجتماعية في ملف الأسرة لدى الجمعية (إلكتروني – ورقي).

مادة (27):

تقدم هذه الخدمة مرة واحدة في السنة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المسجلة في الجمعية.

4- إصلاح المنازل

مادة (28):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة لدينا (أرامل وأيتام - مطلقات -مهجورات - ذوي الإحتياجات الخاصة - زوجة المريض - زوجة السجين - المرأة المقيمة (غير سعودية) تنطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (29):

تقديم طلب مساعدة من قبل صاحب / عة الطلب.

مادة (30):

يتم دراسة حالة الأسرة وإرفاق المستندات المطلوبة ضمن استمارة البحث الإجتماعي أو النظام الإلكتروني.

مادة (31):

إجراء زيارة ميدانية لإثبات الحالة مزوده بالصور وتقرير الزيارة.

مادة (32):

الحاق الأسرة ضمن قائمة اصلاح المنازل.

مادة (33):

تكوين لجنة مختصة لإقرار الإصلاحات واعتمادها من الأمين العام.

مادة (34):

تنفيذ وتوثيق عملية الإصلاح عن طريق التعاقد مع جهات مختصة.

مادة (35):

تنفيذ زيارة ميدانية للمنازل بعد التنفيذ للتأكد من سلامة التنفيذ حسب المتفق عليه مع توثيق الإصلاحات بالصور بعد التنفيذ للمقارنة.

مادة (36):

تسجل الخدمة من قبل الباحثة الاجتماعية في ملف الأسرة لدى الجمعية (إلكتروني - ورقي).

مادة (37):

تقدم هذه الخدمة مره واحدة وفقا للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المسجلة في الجمعية.

5- الأجهزة الكهربائية**مادة (38):**

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة لدينا (أرامل وأيتام - مطلقات -مهجورات - ذوي الاحتياجات الخاصة - زوجة المريض - زوجة السجين - المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (39):

ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال ثلاث سنوات (يستثنى حالات الحريق أو السرقة) بموجب إحضار ما يثبت ذلك.

مادة (40):

تسويق تكلفة الأجهزة المطلوبة عن طريق قسم تسويق المشاريع.

مادة (41):

عدم إمكانية إصلاح الأجهزة ان وجدت لدى الأسرة.

مادة (42):

الأجهزة الكهربائية التي تقدمها الجمعية [مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + برادة مياه + دفاية + سخان] ويتم تقديمها وفق عدد أفراد الأسرة والاحتياج الفعلي للأسرة حسب الجدول التالي:

عدد أفراد الأسرة	مكيف	ثلاجة	غسالة	فرن	برادة مياه	دفاية	سخان
أقل من (5) أفراد	2	1	1	1	1	1	1
من 5 - 7 أفراد	3	1	1	1	1	2	3
من 8 أفراد فأكثر	5	1	1	1	1	4	4

مادة (43):

يتم دراسة حالة الأسرة وإرفاق المستندات المطلوبة ضمن استمارة البحث الإجتماعي أو النظام الإلكتروني.

مادة (44):

إجراء زيارة ميدانية لإثبات الحالة مع إرفاق تقرير الزيارة.

مادة (45):

إرسال قاعدة بيانات تحليلية للأسر المراد دعمها بالأجهزة الكهربائية للداعم (حسب طلب الداعم).

مادة (46):

يتم تسليم الأجهزة الكهربائية للأسرة حسب الإتفاق بين الجمعية والداعم عن طريق (أمر صرف عيني).

مادة (47):

بعد إستلام الجهاز المطلوب يتم التواصل مع الأسرة عن طريق إدارة مراكز الأحياء والبرامج (قسم البرامج -الباحثة الإجتماعية) للتحقق من وصول الجهاز / الأجهزة ورضاهم عن الخدمة وتدوين ذلك على أصل التعميد وتسجيل الخدمة في ملف الأسرة الإلكتروني أو الورقي.

مادة (48):

تقديم هذه الخدمة وفقا للتبرعات العينية أو المالية الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المسجلة في الجمعية.

6- المساعدات المالية الشهرية (بِكُمُ أَكْتَفِي)

مادة (49):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة لدينا (أرامل وأيتام – مطلقات -مهجورات - ذوي الاحتياجات الخاصة – زوجة المريض – زوجة السجين - المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق الفئات السابقة.

مادة (50):

أن تكون من ضمن الأُسَر الغير قابلة للتنمية.

مادة (51):

يتم دراسة حالة الأُسرة وإرفاق المستندات المطلوبة ضمن استمارة البحث الإجتماعي أو النظام الإلكتروني.

مادة (52):

إجراء زيارة ميدانية لإثبات الحالة مع إرفاق تقرير الزيارة.

مادة (53):

عقد إجتماع سنوي للجنة المساعدات لإقرار المساعدة الشهرية للأُسَر واعتمادها من الأمين العام للصرف حسب الدعم.

مادة (54):

تسليم الشيك شهرياً للأُسرة من قبل إدارة مراكز الأحياء والبرامج (قسم البرامج).

مادة (55):

تسجل الخدمة من قبل الباحثة الإجتماعية في ملف الأُسرة لدى الجمعية (إلكتروني – ورقي).

مادة (56):

تقدم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات العينية أو المالية الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأُسَر المسجلة في الجمعية.

7- المساعدات العينية الشهرية [مواد غذائية] (رعايتي)

مادة (57):

أن تكون من ضمن المستفيدات والفئات المستهدفة لدينا (أرامل وأيتام – مطلقات -مهجورات - ذوي الاحتياجات الخاصة – زوجة المريض – زوجة السجين - المرأة المقيمة (غير سعودية) ينطبق عليها ما ينطبق على الفئات السابقة.

مادة (58):

أن تكون من ضمن الأسر الغير قابلة للتنمية، مع ملاحظة ان تقديم هذه الخدمة وفقا للتبرعات العينية أو المالية الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المسجلة في الجمعية.

مادة (59):

يتم دراسة حالة الأسرة وإرفاق المستندات المطلوبة ضمن استمارة البحث الإجتماعي أو النظام الإلكتروني.

مادة (60):

يتم إجراء زيارة ميدانية من قبل الجمعية لاثبات الحالة مع إرفاق تقرير الزيارة.

مادة (61):

عقد اجتماع سنوي للجنة المساعدات لإقرار المساعدة الشهرية للأسر واعتمادها من الأمين العام للصرف حسب الدعم.

مادة (62):

تسلم بطاقة (مواد غذائية) للأسرة من قبل إدارة مراكز الأحياء والبرامج (قسم البرامج) أو حسب الدعم المقدم من الداعم.

مادة (63):

تسجل الخدمة من قبل الباحثة الإجتماعية في ملف الأسرة لدى الجمعية (إلكتروني – ورقي).

برنامج دعم الأسر المنتجة والمشاريع الناشئة

1- نتاج طبية

الهدف من البرنامج:

- 1- دعم وتأهيل وتمويل المشاريع التجارية والخدمية والإنتاجية للأسر المنتجة من المنزل وخارجه.
- 2- التدريب على إدارة الأموال والدارسة المالية للمشاريع الصغيرة والناشئة.
- 3- التسويق لمنتجات الأسر وربطهم بسوق العمل.

الفئات المستهدفة بالبرنامج:

الراغبون والقادرون من الجنسين على ممارسة الأعمال الحرة اليدوية أو الحرفية أو الخدمية أو التجارية لامتلاك مشاريع خاصة بهم والأولوية للفئات التالية:

1. الأفراد الراغبين والقادرين على ممارسة العمل الحر الذين لا يزيد دخلهم الشهري عن 5000 ريال.
2. المطلقات والأرامل.
3. المشمولين في خدمات الضمان الإجتماعي وعائلاتهم.
4. ذوي الاحتياجات المثبتة حالتهم لدى الجمعيات الخيرية والمشمولون بخدماتها.
5. المستفيدون من خدمات اللجنة الوطنية لرعاية السجناء والمفرج عنهم وأسرهم.
6. المتعافون من إدمان المخدرات وأسرهم.
7. المستفيدون من مشاريع الإسكان الخيرية والتنمية.

شروط الاستفادة من البرنامج

مادة (64):

أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو أن تكون أم لأبناء سعوديين (زوجة أو مطلقة أو أرملة لزوج سعودي) مقيمة إقامة نظامية.

مادة (65):

العمر للجنسين من 18 سنة وما فوق وان يكون قادرا على ممارسة النشاط من الناحية الجسدية والمهنية.

مادة (66):

أن يلتزم المستفيد بممارسة العمل بنفسه في النشاط المتقدم بطلب لتمويله وفق شرائح القروض كما في الشكل التالي والشروط التالية:

- 1- أن لا يكون على المتقدم التزامات مالية لأغراض تجارية (قروض بنكية - أو لجهة حكومية أو لجهة غير ربحية).
- 2- أن لا يكون لدى المتقدم مشروع تجاري آخر.
- 3- أن لا يكون على كفالة المتقدم عمالة ليس لها علاقة في مجال النشاط المتقدم عليه وأن يكون عددهم حسب الاشتراطات الحكومية.
- 4- أن يكون سكن المتقدم والإقامة الدائمة له في نطاق عمل الجمعية.
- 5- اجتياز المقابلة الشخصية.

شكل شرائح القروض

اجمالي قيمة التمويل	عدد القروض	قيمة القسط	دورية السداد	فترة السماح	مدة السداد	شرائح القروض
ريال 1,000,000	100 قرض	500 ريال	شهري	شهرين	20 شهر	10,000
ريال 900,000	60 قرض	750 ريال	شهري	شهرين	20 شهر	15,000
ريال 600,000	30 قرض	1000 ريال	شهري	شهرين	20 شهر	20.000
ريال 400,000	16 قرض	1137 ريال	شهري	شهرين	22 شهر	25.000
ريال 450,000	15 قرض	1250 ريال	شهري	شهرين	24 شهر	30.000
ريال 400.000	10 قروض	1380 ريال	شهري	شهرين	29 شهر	40.000
ريال 250,000	5 قروض	1563 ريال	شهري	شهرين	32 شهر	50.000
ريال 4,000,000	236 قرض					الاجمالي

متطلبات إتمام عملية الإقراض

مادة (67):

1. التسجيل المبدئي.
2. الدراسة المبدئية.
3. المقابلة الشخصية.
4. الالتحاق ببرنامج (اعداد دراسة مالية للمشروع) حسب احتياج الطالبة.
5. الوثائق المطلوبة من المستفيد:

- أ- صورة الهوية الوطنية.
- ب- برنت من الأحوال المدنية.
- ت- نموذج إقرار سكن.
- ث- إقرار وتعهد المقترض.
- ج- حساب بنكي خاص بالمستفيد .

6. توفير الضمانات الآتية من الكفيل الغارم:

أ- صورة من الهوية الوطنية.

ب- برنت من الأحوال المدنية.

ت- شهادة تعريف بالراتب من جهة العمل.

ث- إقرار بخط اليد بالموافقة على الكفالة موثق من جهة رسمية.

ج- تعبئة خطاب الكفالة الشخصية الصادر من الجمعية موثق من جهة عمله.

7. حضور المستفيد و الكفيل الغارم و توقيع سند لأمر.

8. إصدار إذن صرف (يحرر بعد الانتهاء من المقابلة الشخصية وتحليل دراسة المشروع وبعد التحقق من

جميع الضمانات المطلوبة يعتمد مبلغ التمويل بحسب الاحتياج الفعلي للمشروع).

9. الزيارة الميدانية وتقييم المشروع.

10. التحصيل.

2- مشروع تشغيل المقاصف المدرسية

الهدف من المشروع

- 1- خلق فرص عمل للمواطنين والأسر المنتجة من خلال المقاصف المدرسية.
- 2- رعاية الأسر المنتجة وإبراز منتجاتها ودعمها.
- 3- ضمان تقديم منتجات بمواصفات تضمن الحاجة الغذائية للمستهدفين حسب فئتهم العمرية.
- 4- العمل بشكل احترافي من خلال استقطاب خريجات قسم التغذية بكلية علوم الأسرة بجامعة طيبة.

آلية العمل:

المرحلة	النشاط	الآلية العمل
المرحلة الأولى	الاستقطاب	1. عقد لقاء تعريفى 2. التواصل مع المستفيدين
المرحلة الثانية	تأهيل المرشحات لبرنامج تأهيلي بالتعاون مع الشئون الصحية وكلية السياحة والفندقة	1. تعبأة استمارة التسجيل 2. اجتياز برنامج التأهيل 3. اطلعهم على لائحة الاشتراطات الصحية لتشغيل المقاصف المدرسية
المرحلة الثالثة	اعداد دارسة مالية للمشروع	1. احتساب التكاليف التأسيسية والتشغيلية للمشروع. 2. عقد لقاء للمستفيدات مع المشغلين. 3. معرفة صافي ربح المشروع
المرحلة الرابعة	عقد لقاء للمستفيدين مع قادة المدارس المعتمدة من إدارة التعليم	1. شرح بنود العقد للمستفيدين 2. معرفة سياسة عمل كل قائد/قائدة المدرسة.
المرحلة الخامسة	توزيع المدارس المرشحة بحسب قرب المنطقة السكنية للمستفيد	1. الاطلاع على كروكي المستفيد.
المرحلة السادسة	توقيع العقد	1. توقيع العقد
المرحلة السابعة	التمويل	1. التحقق من الضمانات المطلوبة. 2. اصدار اذن الصرف معتمد بمبلغ التمويل 3. اصدار الشيك
المرحلة الثامنة	التحصيل	1. متابعة التحصيل وفق الجدولة المعتمدة
المرحلة التاسعة	المتابعة	2. زيارات ميدانية للتأكد من استمرار المشروع

حالات إيقاف خدمات الجمعية عن (مستفيد / أسرة)

إيقاف الخدمة عن الأسر

مادة (68):

يتم إيقاف خدمات الجمعية عن المستفيدين لسبب من الأسباب التالية:

1. إذا تجاوز عمر أصغر المستفيدين في الأسرة (22 سنة للذكور والإناث)، على أن يتم إحالة مثل هذه الحالات إلى الجهات الخيرية الأخرى لتقديم الخدمة لهم عن طريقها.
2. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
3. المستفيدون المنقطعون عن مراجعة الجمعية لغرض تحديث البيانات.
4. المستفيدون الذين يقومون بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية (يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من مشرف القسم ومدير إدارة مراكز الأحياء والبرامج ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية).
5. عدم رغبة الأسرة في الإستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب).
6. في حالة الوفاة.
7. في حالة الاعتداء اللفظي أو الجسدي أو الإساءة للموظفين بأي شكل من الأشكال (يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من مشرف القسم ومدير إدارة مراكز الأحياء والبرامج ويعتمد من المدير التنفيذي للجمعية).

مادة (69):

يتم اتباع إجراءات إيقاف الخدمة عن الأسر كما يلي:

- 1- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة.
- 2- اعتماد المدير التنفيذي لقرار الإيقاف مع ضرورة تزويد منسق الكفالات والمحاسب المختص ببطاقات الصرف الإلكتروني بصورة من القرار.
- 3- فيما يختص بالأسر التي يتم إيقاف الخدمة عنها بسبب عدم وجود قصر (من ذوي الظروف المادية السيئة يتم إرفاق صور الاثبات الرسمية للأسرة مع قرار الإيقاف ويتم التنسيق مع احدى الجهات الخيرية لقبول الأسرة على أن تبقى الأسرة في الصرف لمدة لا تتجاوز 5 أشهر لحين الإفادة بقبولها في إحدى هذه الجهات أيهما أولاً.

- 4- يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها وتحويلها بفترة لاتقل عن 30 يوماً مع توضيح سبب الإيقاف.
- 5- يكون التبليغ عن طريق الباحث الإجتماعية وتوثق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف.

حقوق وواجبات المستفيدين

مادة (70):

- 1- الحصول على خدمات مراكز الاحياء دون أي تمييز عنصري أو فئوي لكافة فئات المجتمع حسب دليل المستفيدين.
- 2- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث الميداني للحالة من قبل الفريق المتخصص.
- 3- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط واجراءات تقديمها.
- 4- الحصول على الخدمات والرعاية لكافة المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- 5- معرفه اسباب رفض تقديم الخدمه أو الرعاية من الجمعية.
- 6- توجه الجمعية وترشد المستفيد الى انسب المنظمات التي تقدم له الخدمة المناسبة له في حال عدم توفرها في الجمعية لعدم تخصصها في ذلك.

مادة (71):

للمستفيد الحق في ضمان السرية والخصوصية له من خلال التالي:

- 1- ان يتم التعامل مع ملفه (الورقي/ الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسريه تامة.
- 2- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية.

مادة (72):

للمستفيد الحق في الاحترام والكرامة في التالي:

- 1- الحصول على الرعاية والخدمات المقدمة من الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- 2- له الحق في طلب مشاركته أحد افراد عائلته في اتخاذ القرار فيما يخص البرامج والرعاية والخدمات المقدمة له وفي حالة وجود اي مشكله تتعلق بها.

3- تولي الجمعية رعاية كاملة وخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم لهم الخدمات والتسهيلات الكاملة في جميع مراكزها ومرافقها وتوفير لهم القنوات والأماكن والأدوات المناسبة لهم وتلتزم بذلك.

واجبات المستفيدين

مادة (73):

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على الخدمات أو الرعاية.
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات و البيانات التي تم طلبها من مقدمي الخدمة (الباحث/ الباحثة الإجتماعي) و تحري المصادقية في جميع هذه المعلومات و البيانات.
- 3- المشاركة في برامج وأنشطه الجمعية التي تم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الإعتذار مقدما بعدم الرغبة في الحضور.
- 4- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات إجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- 5- الالتزام بتحديث البيانات سنويا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- 6- الألتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية للفئات المستفيدة من نشاط معين مثل الأسر المنتجة.
- 7- المحافظة على بطاقة الصراف الإلكتروني والأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها من الجمعية.
- 8- الإلتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقدمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- 9- عدم التسجيل في أي جمعيه أو جهة خيرية بعد قبولهم في الجمعية إلا بموافقة الجمعية خاصة في برامج الإسكان والقروض.
- 10- في حاله عدم رضى المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- 11- على المستفيد سؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ الباحثة الإجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهم أي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات وفي حاله وجود أسئلة عن الجمعية.

حقوق وتظلمات و تقديم الشكوى

مادة (74):

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقفا لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب التعامل من مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

مادة (75):

على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يوماً من تاريخ نشوء حق المطالبة ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة.

مادة (76):

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتمله على الآتي:

- 1- المعلومات الشخصية (الاسم/ رقم السجل/ ورقم ملف الأسرة/ وسائل الإتصال/الهاتفني /البريد الإلكتروني/ وصله القرابة).
- 2- تحديد موضوع التظلم والشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- 3- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- 4- تحديد الضرر.
- 5- ذكر أسباب التظلم.
- 6- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع قبل التقدم بطلب التظلم.
- 7- إيضاح أو إضافه أي معلومة يراها المستفيد مؤثره و لها علاقه بالشكوى والتظلم.
- 8- إرفاق وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى

مادة (77):

يقدم التظلم أو الشكوى الى أمين عام الجمعية أو الجهة التي حددها الأمين العام لإستقبال طلبات التظلم (اللجنة).

مادة (78):

لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات (الإسم الصريح ورقم الإتصال).

مادة (79):

يعطي المستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.

مادة (80):

على الأمين العام للجمعية إتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه دليل المستفيدين.

مادة (81):

يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مده لا تتجاوز (15) يوما من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

مادة (82):

تحاط طلبات التظلم والشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة و يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى باي طريقه من طرق الابلاغ الهاتف/ البريد الإلكتروني /الجوال/ التواصل الشخصي /الموقع الإلكتروني / أخرى).

رابعاً كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

مادة (83):

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال قنوات التواصل التالية:

- 1- الباحث الإجتماعي.
- 2- الإتصال الهاتفي .
- 3- الزيارة للجمعية.
- 4- موقع الجمعية الإلكتروني.



نماء التميز للاستشارات الإدارية

0563820040  0544682739

 www.namatmc.sa  @namaaltamayoz  namaaltamayoz



نماء التميز للاستشارات الإدارية