

معلومات الوثيقة

عنوان الوثيقة	لائحة رعاية المستفيدين
الجهة	جمعية الشعبة الخيرية
رقم الاصدار	الإصدار الثاني
التاريخ	١٤٤٣/١٠/١٠ هـ
إعداد الوثيقة	اللجنة الاجتماعية
مصادر الوثيقة	تم اعداد الوثيقة بالرجوع لللائحة الأساسية للجمعية و الاستفادة من لوائح جمعيات متعددة
اعتماد الوثيقة	تم اعتماد اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة رقم : وتاريخ : ١٤٤٣/١٠/ هـ

الفهرس

البيان	الصفحة
مادة (١): الغرض	١
مادة (٢): تعريفات	٢
مادة (٣): اعتماد اللائحة	٣
مادة (٤): تطبيق اللائحة	٤
مادة (٥): رقابة تطبيق اللائحة	٥
مادة (٦): شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين	٥
مادة (٧) المستندات المطلوبة لتقديم المساعدات وشروط التحقق	٦
مادة (٨) حقوق المستفيدين	٩
مادة (٩) واجبات المستفيد	١٠
مادة (١٠) حالات الاستبعاد من الجمعية	١١
مادة (١١) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى	١٢
مادة (١٢) الخدمات المقدمة لـ (المستفيد الدائم) و ضوابطها	١٣
مادة (١٣) الخدمات المقدمة لـ (المستفيد المؤقت) و ضوابطها:	١٥
مادة (١٤): ضوابط عامة	١٦
مادة (١٥): إثبات الأعباء المالية	١٦
مادة (١٦): سرية المعلومات	١٦
مادة (١٧): التقارير الدورية	١٦
مادة (١٨): نظام الحاسب الآلي للإيرادات	١٧
مادة (١٩): اختصاصات إدارة رعاية المستفيدين والبحث الاجتماعي	١٧
مادة (٢٠): حفظ مستندات المستفيدين	١٧
مادة (٢١): أخذ صور من وثائق المستفيدين	١٧
مادة (٢٢): إجراءات الضبط الداخلي	١٧
مادة (٢٣) الرقابة الداخلية	١٧
مادة (٢٤): التقارير الخاصة بالرقابة الداخلية و متابعتها	١٨
مادة (٢٥): الاحتفاظ بنما	١٨

١٨	مادة (٢٦): منع إخراج بيانات المستفيدين
----	--

الهدف من اللائحة

مادة (١): الغرض

تهدف هذه اللائحة إلى بيان القواعد الأساسية لرعاية المستفيدين التي يجب اتباعها من قبل كافة العاملين في جمعية الشعبة الخيرية عند تنفيذهم لعمليات تتصل بنشاطات ذات علاقة بمستفيدي الجمعية، كما تهدف إلى تحقيق أهداف الجمعية وتحقيق رؤيتها ورسالتها وقيمها وصرف المساعدات على مستحقيها .

مادة (٢): تعريفات

يكون للتعبير التالية والمستخدمه ضمن هذه اللائحة المعاني المبينة بجانبها مالم يقتض السياق خلاف ذلك .

الجمعية	جمعية الشعبة الخيرية
مجلس الادارة	مجلس إدارة الجمعية
رئيس مجلس الإدارة	رئيس مجلس إدارة الجمعية
الأمين العام	أمين عام الجمعية
رئيس اللجنة الاجتماعية	الرئيس المباشر للجنة الاجتماعية
الباحث الاجتماعي	الموظف المتخصص بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمتقدمين لطلب خدمات الرعاية الاجتماعية من الجمعية
المراقب الداخلي	المسؤول عن إدارة الرقابة الداخلية بالجمعية
المستفيدون	المستفيدون من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها
الأيتام	من فقدوا آبائهم من السعوديين
الأرملة	هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول ابنائها وغير موظفة
المطلقة	هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها ولها أبناء
الاسرة	يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية ومن يعول من الزوجة والأبناء وابناء
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة
الواجبات	التزام المستفيد بأنظمة و لوائح الجمعية
الخدمات	هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين
البرامج	مجموعة من التدابير أو الأنشطة طويلة الأجل، ذات الصلة بأهداف الجمعية العامة والاستراتيجية
المشاريع	أعمال مخطط لها أو الأنشطة التي تقوم بها الجمعية يتم الانتهاء منها خلال فترة زمنية محددة وتهدف إلى تحقيق غرض معين ذو علاقة بأهداف الجمعية العامة والاستراتيجية.
المخالفات	هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية

لجنة الحقوق و الواجبات	اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر
المهجورة	وهي المرأة التي هجرها زوجها وثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة

مادة (٣): اعتماد اللائحة

تعد هذه اللائحة من قبل اللجنة الاجتماعية وتعتمد من قبل مجلس الإدارة ، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عنه أو من يفوضه بذلك، وفي حالة صدور أية تعديلات ينبغي تعميمها على كل من يهمه الأمر قبل بدء سريانها بوقت كاف لا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات .

مادة (٤) : تطبيق اللائحة

- أ. كل ما لم يرد به نص في هذه اللائحة يعد من صلاحيات اللجنة الاجتماعية على أن تعتمد من مجلس الإدارة .
- ب. حيثما يقع الشك في نص أو تفسير أي من أحكام هذه اللائحة فإن قرار مجلس الإدارة في ذلك حاسم .
- ج. يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالي لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه اللائحة كما يلغي صدورها كل ما يتعارض معها .
- د. للجنة الاجتماعية وحدها الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه اللائحة على أن يتم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة .

مادة (٥): رقابة تطبيق اللائحة

تتولى لجنة الرقابة الداخلية بالجمعية مراقبة تنفيذ هذه اللائحة والالتزام بها، وعليها إخطار الأمين العام عن أية مخالفة للعمل على معالجتها فور واتخاذ الاجراءات اللازمة والكفيلة بذلك. وفي حالة وقوع المخالفة من قبل الأمين العام نفسه، فيجب على المراقب الداخلي إخطار رئيس مجلس الإدارة بالمخالفة .

مادة (٦): شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين (العامة)

١. يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :
٢. أن يكون سعودي الجنسية ومن يستثنى من الجنسيات الأخرى من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .
٣. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية .
٤. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عام وليس لديها من يعولها .
٥. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية .
٦. لا يقل عمر الموظف المتقدم عن ٣٥ سنة و غير الموظف عن ٤٥ سنة
٧. لا يزيد دخل الاسرة عن ٥٠٠٠ آلاف ريال و الا يزيد نصيب الفرد عن ٧٥٠ ريال

ملاحظة : من لا تنطبق عليه الشروط المذكورة تدرس حالته من قبل اللجنة الاجتماعية وتصدر قرار بشأنه و يعتمد القرار في محضر اللجنة الاجتماعية .

مادة (٧) المستندات المطلوبة لتقديم المساعدات وشروط التحقق :

أ . الاسر المحتاجة :

- ١ . الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية — بطاقة العائلة) .
 - ٢ . افادة دخل الزوج والزوجة و الابناء العاملين (تعريف راتب- تقاعد —ضمان اجتماعي — تأمينات اجتماعية دخل آخر)
 - ٣ . تعريف للأبناء الدارسين من المدرسة .
 - ٤ . صور صك المنزل أو عقد إيجار الكتروني .
 - ٥ . كشف حساب بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الاسرة العاملين لآخر ثلاث أشهر .
 - ٦ . تعبئة نموذج التوكيل الخاص بالجمعية .
 - ٧ . الا يقل عمر الموظف المتقدم عن ٣٥ سنة و غير الموظف عن ٤٥ سنة .
 - ٨ . الا يوحد للعائل سجل تجاري .
 - ٩ . معادلة دخل الاسرة (معدل مدخولات الاسرة الشهري $\times ١٢$ — قيمة الايجار $\div ١٢ \div$ عدد أفراد الاسرة = نصيب الفرد
(مثال : $(١٢ \times ٥٠٠٠ = ٦٠٠٠٠ - ١٢٠٠٠ = ٤٨٠٠٠ \div ١٢ = ٤٠٠٠ \div ٦ = ٦٦٦$ ريال)
 - ١٠ . الا يزيد دخل الاسرة عن ٥٠٠٠ آلاف ريال و الا يزيد نصيب الفرد عن ٧٥٠ ريال
- ب . الارامل و الايتام :

- ١ . الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية — بطاقة العائلة) .
- ٢ . افادة دخل العائل و الابناء العاملين (تعريف راتب- تقاعد —ضمان اجتماعي — تأمينات اجتماعية دخل آخر) .
- ٣ . تعريف للأبناء الدارسين من المدرسة .
- ٤ . صور صك المنزل أو عقد إيجار الكتروني .
- ٥ . كشف حساب بنكي لجميع الحسابات البنكية للعائل و أفراد الاسرة العاملين لآخر ثلاث أشهر .
- ٦ . تعبئة نموذج التوكيل الخاص بالجمعية .
- ٧ . أن يكون اليتيم منتظما في الدراسة الصباحية .
- ٨ . الا يوحد للعائل سجل تجاري .
- ٩ . شهادة وفاة لرب الاسرة .

١٠. معادلة دخل الاسرة (معدل مدخولات الاسرة الشهري $\times ١٢$ - قيمة الايجار $\div ١٢ \div$ عدد أفراد الاسرة =

نصيب الفرد) مثال : ($١٢ \times ٥٠٠٠ = ٦٠٠٠٠ - ١٢ \div ٤٨٠٠٠ = ٦ \div ٤٠٠٠ = ٦٦٦$ ريال)

١١. الا يزيد دخل الاسرة عن ٥٠٠٠ آلاف ريال و الا يزيد نصيب الفرد عن ٧٥٠ ريال

ج. المطلقات والارامل والمهجورات :

١. الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية - بطاقة العائلة - صك الطلاق - صك الهجران).

٢. افادة دخل للمطلقة أو المهجورة و الابناء العاملين (تعريف راتب - تقاعد - ضمان اجتماعي - تأمينات اجتماعية دخل آخر) .

٣. تعريف للأبناء الدارسين من المدرسة .

٤. صور صك المنزل أو عقد إيجار الكتروني .

٥. كشف حساب بنكي لجميع الحسابات البنكية للعائل و أفراد الاسرة العاملين لآخر ثلاث أشهر .

٦. تعبئة نموذج التوكيل الخاص بالجمعية.

٧. أن يكون لهم أبناء تحت ولايتهم .

٨. الا يوحد للعائل سجل تجاري.

٩. صورة صك اعالة للأبناء إن وجد .

١٠. معادلة دخل الاسرة (معدل مدخولات الاسرة الشهري $\times ١٢$ - قيمة الايجار $\div ١٢ \div$ عدد أفراد الاسرة =

نصيب الفرد) مثال : ($١٢ \times ٥٠٠٠ = ٦٠٠٠٠ - ١٢ \div ٤٨٠٠٠ = ٦ \div ٤٠٠٠ = ٦٦٦$ ريال).

١١. الا يزيد دخل الاسرة عن ٥٠٠٠ آلاف ريال و الا يزيد نصيب الفرد عن ٧٥٠ ريال

د. اسرة العاجز عن العمل (مريض - معاق) :

١. الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية - بطاقة العائلة - صك الطلاق - صك الهجران).

٢. افادة دخل للمطلقة أو المهجورة و الابناء العاملين (تعريف راتب - تقاعد - ضمان اجتماعي - تأمينات اجتماعية دخل آخر) .

٣. تعريف للأبناء الدارسين من المدرسة .

٤. صور صك المنزل أو عقد إيجار الكتروني .

٥. كشف حساب بنكي لجميع الحسابات البنكية للعائل و أفراد الاسرة العاملين لآخر ثلاث أشهر .

٦. تعبئة نموذج التوكيل الخاص بالجمعية.

٧. أن يكون لهم أبناء تحت ولايتهم .

٨. الا يوحد للعائل سجل تجاري.

٩. صورة صك اعادة للأبناء إن وجد .

١٠. معادلة دخل الاسرة (معدل مدخولات الاسرة الشهري $\times ١٢$ - قيمة الايجار $\div ١٢ \div$ عدد أفراد الاسرة =

نصيب الفرد) مثال : ($١٢ \times ٥٠٠٠ = ٦٠٠٠٠ - ١٢ \div ٤٨٠٠٠ = ٦ \div ٤٠٠٠ = ٦٦٦$ ريال) .

١١. الا يزيد دخل الاسرة عن ٥٠٠٠ آلاف ريال و الا يزيد نصيب الفرد عن ٧٥٠ ريال

ثانياً : معايير الصرف للمساعدات :

أ. المساعدات الشهرية النقدية :

شروط الصرف	مقدار لمساعدة		شروط استمرار المساعدة
١. أن يكون المستفيد من الفئة (أ) ٢. أن يكون المنزل مستأجر . ٣. ان يكون هناك ابناء في سن التعليم . ٤. ان يكون في الاسرة معاقين ٥. أن يكزن العائل عاجز عن العمل بتقرير طبي .	عدد الافراد	المبلغ	إعادة البحث للتأكد من استمرار شروط الصرف للمستفيد .
	١ الى ٢	٣٠٠	
	٣ إلى ٦	٥٠٠	
	٧ إلى ١٠	٧٠٠	
	أكثر من ١١	٩٠٠	

ب. المساعدات الشهرية الغذائية :

شروط الصرف	مقدار لمساعدة	شروط استمرار المساعدة
١. أن يكون المستفيد من الفئة (أ، ب، ج) ٢. أن يكون المنزل مستأجر ٣. ان يكون هناك ابناء في سن التعليم . ٤. ان يكون في الاسرة معاقين ٥. أن يكزن العائل عاجز عن العمل بتقرير طبي .	حسب الجدول المرفق	إعادة البحث للتأكد من استمرار شروط الصرف للمستفيد .

الفئة	عدد الافراد	قيمة السلة الغذائية
(أ)	١ الى ٢	٤٠٠
	٣ إلى ٦	٦٠٠
نصيب الفرد من ٠ الى ٢٠٠	٧ إلى ١٠	٨٠٠
	أكثر من ١١	١٠٠٠
الفئة	عدد الافراد	قيمة السلة الغذائية
(ب)	١ الى ٢	
	٣ إلى ٦	
نصيب الفرد من ٢٠١ الى ٤٠٠	٧ إلى ١٠	
	أكثر من ١١	

الفئة	عدد الافراد	قيمة السلة الغذائية
(ج)	١ الى ٢	
	٣ إلى ٦	
نصيب الفرد من ٤٠١ الى ٦٠٠	٧ إلى ١٠	
	أكثر من ١١	
الفئة	عدد الافراد	قيمة السلة الغذائية
(د)	١ الى ٢	
	٣ إلى ٦	
نصيب الفرد من ٦٠١ الى ٧٥٠	٧ إلى ١٠	
	أكثر من ١١	

ح. المساعدات الطارئة :

شروط الصرف	مقدار لمساعدة	شروط استمرار المساعدة
١. أن يكون المستفيد من الفئة (أ، ب، ج) ٢. أن يكون المنزل مستأجر		

ملاحظة : ما لم يرد من معايير للصرف في هذا الدليل يتم اعداده و اعتماده من قبل اللجنة الاجتماعية بالتنسيق مع أمين الصندوق والمحاسب

مادة (٨) حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي باحث اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث الحالي بعد اقتناع إدارة الجمعية بمبرراته .
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
٥. طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له

السرية والخصوصية :

كمستفيد له الحق في :

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٢. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة .

الاحترام والكرامة :

كمستفيد له الحق في :

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة لظروفه الخاصة .

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد له الحق في :

- ١ . معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة له .
- ٢ . معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم .

مادة (٩) واجبات المستفيد :

يتوجب على المستفيد ما يلي :

- ١ . تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- ٢ . الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزله وفي الوقت المناسب له لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية .
- ٣ . المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منه والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
- ٤ . ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
- ٥ . الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوي حين يتم الاعلان عن موعد التحديث .
- ٦ . الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
- ٧ . المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى وأي اجهزة يتم تسليمها له من قبل الجمعية .
- ٨ . الالتزام بالزي المحتشم عند زيارة مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .
- ٩ . الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم .
- ١٠ . عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- ١١ . عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبوله بالجمعية إلا بعد موافقها .

١٢. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحه له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطي لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث تساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي .

١٣. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظره او اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .

١٤. يمكنه الاستفسار من مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات اوفي حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

مادة (١٠) حالات الاستبعاد من الجمعية :

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .

٢. زواج الأرملة أو المطلقة .

٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية. (يتثنى من تم نقله من قبل الجمعية أو تم استثنائه من قبل اللجنة)

٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب ف الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .

٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .

٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .

٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .

٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .

٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، والديه)

١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .

١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بين تسجيله في أحد النطاقين .

١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية لفظي أو جسدي أو لاف أملاكها يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة للجهات المختصة .

١٣. ف حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للجنة الاجتماعية يتم استبعاد ملفه مباشرة

١٤. ف حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته ف البحث وجمع

مادة (١١) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق ف تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم رقم السجل المدني رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف ز البريد الإلكتروني).

٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

٤. تحديد الضرر.

٥. أسباب التظلم.

٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

٧. تحديد الطلب المراد.

٨. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

٩. إرفاق أية وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات

التظلم (اللجنة)

٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة

حقوق المستفيدين.

٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى ف مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية التامة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف البريد الالكتروني الجوال التواصل الشخصي الموقع الالكتروني ... إلخ)
١. لرئيس مجلس الادارة الحق في إحالة المستفيد الى اللجنة الاجتماعية لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.

٢. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لأمين عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.ahsaber.sa أو تسليمها يدويا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي.

مادة (١٢) الخدمات المقدمة لـ (المستفيد الدائم) و ضوابطها:

صرف الاعانة النقدية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
 ٢. عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
 ٣. لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٠٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة.
- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد (أ)
- عدد افراد الاسرة.
- توفر ميزانية للمشروع.

صرف الاجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة.

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

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

ضوابط صرف السلة الغذائية:

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد (جميع الفئات)
- عدد افراد الاسرة. (أي عدد)
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد (أ) و (ب).
- عدد أفراد الأسرة. (٣) فأكثر
- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

الفواتير:

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية (جميع الفئات)
- ألا تكون متأخرة لأكثر من شهرين . (في فصل الصيف)
- أن يكون السداد وفق الميزانية المرصودة للمستفيد.
- توفر ميزانية للمشروع.

الحريق والسيول:

تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ألا يتجاوز مبلغ الاعانة (٥٠٠٠) ريال.
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم الزواج الأول:

- أن يكون من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- ان يكون مقيم لأكثر من خمس سنوات.
- أن يكون الزواج الأول.
- ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه.
- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٣٠٠٠ ريال.
- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى.
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.

- لا يكون أحد افراد الاسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- لا يوجد على كفالة أحد افراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- عدم وجود مسكن للأسرة.
- اثبات ملكية الارض وعدم ممانعة الجيران.
- قرار لجنة البحث.
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط ترميم المساكن:

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع ترميم السكن.
- عدم وجود مسكن لائق
- قرار لجنة البحث.
- توفر ميزانية للمشروع.
- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة (عام)

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- قرار اللجنة الاجتماعية مدعم برأي الباحث الاجتماعي.
- توفر ميزانية للمشروع

مادة (١٣) الخدمات المقدمة لـ (المستفيد المؤقت) و ضوابطها:

صرف الاجهزة الكهربائية:

٣. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
 ٤. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة.
- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
- فئة المستفيد. (جميع الفئات)

- عدد افراد الاسرة.
- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
- مراعاة الأولوية في حال تعارضه مع مستفيد دائم
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف السلة الغذائية:

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد (جميع الفئات)
- عدد افراد الاسرة. (أي عدد)
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة (الفواتير)

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ألا تكون متأخرة لأكثر من شهرين . (خلال فصل الصيف)
- أن يكون السداد وفق الميزانية المرصودة للمستفيد.
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة (عام)

- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- قرار اللجنة الاجتماعية مدعم برأي الباحث الاجتماعي.
- توفر ميزانية للمشروع.

مادة (١٤) 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 الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

مادة (١٥) : إثبات الأعباء المالية:

أي خدمة تقدم للمستفيدين يترتب عليها عبء مالي ينبغي أن يصدر عبر نظام رافد ولا تعتمد الأوامر الشفهية أو الهاتفية.

مادة (١٦) : سرية المعلومات

لا يجوز لأي موظف بالجمعية الادلاء بأية معلومات أو بيانات للغير تخص المساعدات والمستفيدين دون تعميم خطي من الأمين العام أو من يفوضه.

مادة (١٧): التقارير الدورية

١. على مسؤول اللجنة الاجتماعية موافاة مجلس الادارة بتقارير شهرية.
٢. يتولى مدير اللجنة الاجتماعية إعداد التقارير الكلية عن جودة خدمات رعاية المستفيدين وعرضها على الأمين العام ومجلس الادارة

مادة (١٨): نظام الحاسب الآلي للإيرادات

تقوم اللجنة الاجتماعية بالتنسيق مع مجلس الادارة باعتماد نظام رافد لمتابعة بيانات ومعلومات المستفيدين، ومراقبة جودتها باستمرار واعداد التقارير اللازمة، مما يضمن شفافية الخدمة وضمان حصول كل مستفيد على الخدمة.

مادة (١٩): اختصاصات اللجنة الاجتماعية والبحث الاجتماعي

اللجنة الاجتماعية و الباحث الاجتماعي هم الجهة الوحيدة المخولة بصلاحيه بحث ودراسة بيانات ومعلومات المتقدمين للحصول على خدمات الجمعية، وإدارتها وهي المسؤولة عن صحة ذلك.

ب يقتصر إعداد التقارير والبيانات على اللجنة الاجتماعية وتلتزم أن تكون هذه التقارير مستخرجة أو مستقاة من السجلات ومخرجات أنظمة الحاسب الآلي المسؤولة عن تشغيلها.

مادة (٢٠): حفظ مستندات المستفيدين

تلتزم اللجنة الاجتماعية بحفظ ملفات القیود والمستندات والوثائق المالية والمحاسبية الملحقه بها في أماكن مناسبة وبعيدة عن المخاطر التي تهددها بالغرق أو التلف أو الحريق أو أية مخاطر أخرى لمدة عشر سنوات على الأقل.

مادة (٢١): يجوز بقرار من مجلس الادارة أخذ مصورات فلمية مصغرة عن هذه الوثائق ومن ثم إتلافها بعد مرور عشر سنوات على إنشائها.

مادة (٢٢): إجراءات الضبط الداخلي

تخضع أعمال خدمات المستفيدين وإجراءاتها المالية والمحاسبية للرقابة والفحص، من قبل موظفين متخصصين يقومون بإجراءات الفحص والمراجعة والتدقيق، للتأكد من سلامة تنفيذ العمل ومطابقته للشروط والاجراءات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح والقرارات وإعداد التقارير.

مادة (٢٣): الرقابة الداخلية

تخضع أعمال خدمات المستفيدين تحت لائحة للرقابة الداخلية، تشتمل على أسس وأساليب الفحص والمراجعة المستندية، كما تشتمل على برامج تقوم بتنفيذها إدارة الرقابة الداخلية لفحص ومراجعة المساعدات وتنفيذ البرامج والمشاريع ومدى صحتها وتماسكها مع الأسس والقواعد السليمة، وفحص ومراجعة العمليات والاجراءات.

مادة (٢٤): تعد إدارة الرقابة الداخلية التقارير والتوصيات عن نتائج الأعمال المختصة بها، وترفعها إلى أمين العام مباشرة، وعليها إبلاغ الإدارات المعنية بالأخطاء والمخالفات والتجاوزات التي تظهر أثناء الفحص، والمراجعة والتنسيق معها لتصحيح الأوضاع.

مادة (٢٥): الاحتفاظ بنماذج التوقيعات على اللجنة الاجتماعية والمحاسب المالي وإدارة الرقابة الداخلية بالجمعية الاحتفاظ بكافة المستندات الخاصة بالمستفيدين.

مادة (٢٦): منع إخراج بيانات المستفيدين يمنع منعاً باتاً إخراج بيانات ومستندات المستفيدين أو صور إلى خارج الجمعية إلا بموافقة خطية من الأمين العام أو من يفوضه.