



جمعية الطرف الخيرية  
للخدمات الاجتماعية



لائحة المساعدات وتنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية

الإصدار الثاني ٢٠٢٤م

تحديث اللائحة المعمول بها حالياً





## معلومات الوثيقة

| عنوان الوثيقة           | لائحة رعاية المستفيدين                                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| الجهة                   | جمعية الطرف الخيرية                                                  |
| رقم الإصدار             | الثالث                                                               |
| التاريخ                 | ٢٠٢٤ / ١٢ / ٣٠ م                                                     |
| إعداد الوثيقة (التحديث) | الإدارة التنفيذية<br>(لجنة التطوير والتميز المؤسسي)                  |
| مراجعة الوثيقة          | لجنة المراجعة الداخلية                                               |
| مصادر الوثيقة           | اللائحة الأساسية للجمعية                                             |
| اعتماد الوثيقة          | قرار مجلس الإدارة رقم (٣)<br>تاريخ: ٢٠٢٤ / ١٢ / ٣٠ م الجلسة رقم (١٠) |





## مقدمة

تعمل جمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية ممثلة بلجنة المستفيدين على توفير خدمات متعددة للمسجلين في قوائم الجمعية (الرئيسي- الفرع)، ومحاولة تذليل صعوبات المعيشة التي قد تواجههم وذلك وفقاً لللائحة الأساسية للجمعية، والنهوض بهم مادياً ومعنوياً واجتماعياً من خلال تقديم وتنفيذ برامج ومشاريع تم إعدادها وفقاً لمتطلبات الواقع.

## الهدف من السياسة

### مادة (١) الغرض

تهدف هذه السياسة إلى بيان القواعد الأساسية لمساعدة المستفيدين التي يجب اتباعها من قبل كافة العاملين في جمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية عند تنفيذهم لعمليات تتصل بنشاطات ذات علاقة بمستفيدي الجمعية، كما تهدف إلى تحقيق أهداف الجمعية وتحقيق رؤيتها ورسالتها وقيمتها وصرف المساعدات على مستحقيها.

### مادة (٢) تعريفات

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

| الجمعية           | جمعية الطرف الخيرية للخدمات الاجتماعية وفروعها                                                    |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مجلس الإدارة      | مجلس إدارة الجمعية                                                                                |
| رئيس مجلس الإدارة | رئيس مجلس إدارة الجمعية                                                                           |
| الإدارة التنفيذية | المدير التنفيذي بالجمعية                                                                          |
| مقرر اللجنة       | الرئيس المباشر للجنة المستفيدين                                                                   |
| الفرع             | فرع جمعية الطرف الخيرية بشرق الطرف                                                                |
| الباحث الاجتماعي  | الموظف المختص بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمتقدمين لطلب خدمات الرعاية الاجتماعية من الجمعية |
| المراقب الداخلي   | المسؤول عن لجنة الرقابة والمراجعة الداخلية بالجمعية                                               |





| المستفيدون            | المستفيدون من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.                                                                                                              |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الأيام                | من فقدوا آبائهم من السعوديين                                                                                                                                   |
| الأرملة               | هي المرأة التي توفي زوجها ولم تنزوج بعد وفاته وتعول أبنائها وغير موظفة                                                                                         |
| الطالقة               | هب النني حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها                                                                         |
| الاسرة                | يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية ومن يعول من الزوجة والأبناء                                                                                                   |
| الحقوق                | الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة                                                                                     |
| الواجبات              | التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية                                                                                                                          |
| الخدمات               | هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين                                                                                                               |
| البرامج               | مجموعة من التدابير أو الأنشطة طويلة الأجل. ذات الصلة بأهداف الجمعية العامة والأهداف الاستراتيجية                                                               |
| المشاريع              | أعمال مخطط لها أو الأنشطة التي تقوم بها الجمعية ويتم الانتهاء منها خلال فترة زمنية محددة وتهدف إلى تحقيق غرض معين ذو علاقة بأهداف الجمعية العامة والاستراتيجية |
| المخالفات             | هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية                                                                        |
| المهجورة              | وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة                                                                                                   |
| لجنة الحقوق والواجبات | اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر والمنبثقة من مجلس الإدارة.                                                                             |





### مادة (٣) اعتماد السياسة

تعتمد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة أو من يفوضه 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 السياسة

- ١- كل ما لم يرد به نص في هذه السياسة بعد من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
- ٢- حيثما يقع الشك أو نص أو تفسير أي من أحكام هذه السياسة فإن قرار مجلس الإدارة في ذلك حاسم.
- ٣- يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالياً لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه السياسة كما يلغي صدورها كل ما يتعارض معها.
- ٤- لمجلس الإدارة وحده الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه السياسة.

### مادة (٥) رقابة تطبيق السياسة

تتولى لجنة المراجعة الداخلية بالجمعية مراقبة تنفيذ هذه اللائحة والالتزام بها، وعليها إخطار المدير التنفيذي عن أية مخالفة للعمل على معالجتها فوراً، واتخاذ الإجراءات اللازمة والكفيلة بذلك. وفي حال وقوع المخالفة من قبل المسؤول نفسه فيجب على المراجع الداخلي إخطار رئيس مجلس الإدارة بالمخالفة.

### مادة (٦) شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية.
- ٢- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية، بما لا يقل عن ثلاثة أشهر كاملة.
- ٣- أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عام وليس لديها من يعولها.
- ٤- دراسة الحالة من قبل البحث الاجتماعي بلجنة المستفيدين بالجمعية.
- ٥- ألا يقل عمر المتقدم عن عمر ٣٥ عام، ويستثنى هذا الشرط لأصحاب الظروف الخاصة بعد موافقة مجلس الإدارة.





٦- يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

| الفئة                 | شروط الاستحقاق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الفئة الأولى<br>(أ)   | <p>* مستفيد تنطبق عليه جميع الشروط العامة للاستحقاق ومن الأسر الأشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن ١٢٠٠ ريال</p> <p>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من ٣ سنوات.</p> <p><u>المساعدات المستحقة:</u></p> <p>جميع المساعدات النقدية أو العينية والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p>                                                                 |
| الفئة الثانية<br>(ب)  | <p>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</p> <p>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</p> <p>* إجمالي الدخل مقسم على أفراد الأسرة من ١٢٠١ إلى ١٥٠٠ ريال فقط.</p> <p><u>المساعدات المستحقة:</u></p> <p>جميع المساعدات العينية والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p>                                                                                   |
| الفئة الثالثة<br>(ج)  | <p>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</p> <p>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</p> <p>* إجمالي الدخل مقسم على أفراد الأسرة من ١٥٠١ إلى ٢٠٠٠ ريال فقط.</p> <p><u>المساعدات المستحقة:</u></p> <p>المساعدات العينية (الموسمية) والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p>                                                                             |
| الفئة الرابعة<br>(د)  | <p>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</p> <p>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</p> <p>* إجمالي الدخل مقسم على أفراد الأسرة من ٢٠٠١ إلى ٣٠٠٠ ريال فقط بشرط أن يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي</p> <p><u>المساعدات المستحقة:</u></p> <p>المساعدات العينية (الموسمية) في حال توفر الدعم.</p>                                                         |
| الفئة الخامسة<br>(هـ) | <p>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</p> <p>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية من في فترة لا تقل عن ثلاث شهور إلى سنتين.</p> <p>* إجمالي الدخل مقسم على أفراد الأسرة لا يزيد عن ٣٠٠٠ ريال فقط.</p> <p><u>المساعدات المستحقة:</u></p> <p>يتم تحديد نوع المساعدات وفقاً لمتوسطة دخل الفرد في الأسرة وفق الفئات السابقة، ومدى وجود فائض من المساعدات لنفس الفئة.</p> |

\* في حال توفر الدعم يحق للجنة المساعدات استثناء الأسر الأشد حاجة في الفئة الأدنى ومنحهم الفائض من مساعدات الفئة الأعلى الغير مشمولين بها بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.

\* في حال تجاوز دخل الفرد في الأسرة للحد المانع ولم تنتهي إجراءات الاستبعاد مع وجود فائض من المساعدات العينية يحق للجنة المساعدات صرف المساعدات للمستفيد بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.





١- يتم تصنيف الأفراد الذين تنطبق عليهم شروط الاستحقاق وفق المعايير التالية:

| الفئة                | شروط الاستحقاق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الفئة الأولى<br>(أ)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>* مستفيد تنطبق عليه جميع الشروط العامة للاستحقاق ولا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن ٢٤٠٠ ريال</li> <li>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من ٣ سنوات.</li> </ul> <p><u>المساعدات المستحقة:</u><br/>جميع المساعدات النقدية أو العينية والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p>         |
| الفئة الثانية<br>(ب) | <ul style="list-style-type: none"> <li>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</li> <li>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</li> <li>* إجمالي دخل المستفيد من ٢٤٠١ إلى ٢٦٠٠ ريال فقط.</li> </ul> <p><u>المساعدات المستحقة:</u><br/>فائض الزكاة وجميع المساعدات العينية والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p> |
| الفئة الثالثة<br>(ج) | <ul style="list-style-type: none"> <li>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</li> <li>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</li> <li>* إجمالي دخل المستفيد من ٢٦٠١ إلى ٢٨٠٠ ريال فقط.</li> </ul> <p><u>المساعدات المستحقة:</u><br/>المساعدات العينية (الموسمية) والمساعدات المقطوعة في حال توفر الدعم.</p>        |
| الفئة الرابعة<br>(د) | <ul style="list-style-type: none"> <li>* مستفيد تنطبق عليه الشروط العامة للاستحقاق.</li> <li>* أن يكون من سكان نطاق الجمعية أكثر من سنتين.</li> <li>* إجمالي دخل المستفيد من ٢٨٠١ إلى ٣٠٠٠ ريال فقط.</li> </ul> <p><u>المساعدات المستحقة:</u><br/>المساعدات العينية (الموسمية) في حال توفر الدعم.</p>                            |

\* في حال توفر الدعم يحق للجنة المساعدات استثناء الأسر الأشد حاجة في الفئة الأدنى ومنحهم الفائض من مساعدات الفئة الأعلى الغير مشمولين بها بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.

\* في حال تجاوز دخل المستفيد الحد المانع ولم تنتهي إجراءات الاستبعاد مع وجود فائض من المساعدات العينية يحق للجنة المساعدات صرف المساعدات للمستفيد بعد موافقة رئيس مجلس الإدارة.





مادة (٧) أنواع المساعدات

| المشاريع الموسمية                      | المساعدات الغذائية      |
|----------------------------------------|-------------------------|
| كسوة العيد                             | السلة الغذائية          |
| كسوة الشتاء                            | السلة الرمضانية         |
| صدقة العشر                             | زكاة الفطر              |
| إفطار صائم                             | لحوم الأضاحي            |
| مساعادات المنازل                       | الصدقات العامة          |
| ترميم مساكن الفقراء                    | فك كربة                 |
| مساعدة الإيجار                         | صدقة اطعام مسكين        |
| مساعدة سداد الفواتير                   | مساعدة الزواج           |
| تأمين الأجهزة الكهربائية للأسر الفقيرة | سقيا الماء              |
| المساعدات الطارئة                      | المساعدات التعليمية     |
| مساعادات العلاج العاجلة                | الحقيبة المدرسية        |
| مساعادات تضرر الحرائق                  | كسوة الطلاب             |
| مساعادات أسر السجناء                   | التدريب والتأهيل للطلبة |
| الكفارات الشرعية                       | برامج مختارة            |
| كفارة البمين                           | الصدقة الجارية          |
| كفارة الصيام                           | الزكاة                  |
| كفارة اطعام مسكين                      | صدقة يوم الجمعة         |





#### مادة (٨) المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١- صورة السجل المدني للعائلة.
- ٢- صورة سجل الهوية الوطنية.
- ٣- أصل آخر فاتورة كهرباء.
- ٤- صورة من صك ملكية السكن أو عقد الإيجار الإلكتروني.
- ٥- كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي، والشارع، وأرقام الهواتف، والجوال.
- ٦- صور شهادات بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان الاجتماعي وحساب المواطن وغيرها) بتاريخ حديثة لا تتجاوز شهر واحد فقط.
- ٧- رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.
- ٨- العنوان الوطني

#### للأرملة (إضافة الى المستندات الأولية):

- أ. صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب. صورة من شهادات الأبناء الدراسية إذا كان لديها أبناء.
- ت. صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
- ث. إثبات عدم الزواج أو العمل.

#### للمطلقة (إضافة الى المستندات الأولية):

- أ. صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
- ب. صورة صك الإعالة.
- ت. إثبات عدم الزواج أو العمل
- ث. إثبات استقلالية السكن





## مادة (٩) حقوق المستفيدين:

### للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكثبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي باحثه اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث/ الباحثة الحالي بعد اقتناع إدارة الجمعية بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن 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 وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

### 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 وفق ما يتاح من امكانيات.

### التعريف بمقدمي الخدمة:

### كمستفيد له الحق في:

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





#### مادة (١٠) واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلخيص احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منه والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوي حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند زيارة مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٧. الاحترام المتبادل مع موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبوله بالجمعية إلا بعد موافقتها.
٩. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٠. يمكنه الاستفسار من مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

#### مادة (١١) 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.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق 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. في حالة التعدي على موظفي الجمعية لفظي أو جسدي أو إتلاف أملاكها يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالة له للجهات المختصة.
١١. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.
١٢. تهرب المستفيد من الزيارة الميدانية للباحث الاجتماعي إلى ثلاث زيارات متتالية.





## مادة (١٢) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في 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 / 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. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أية وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

## رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية أو اللجنة المختصة اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. خاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية التامة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف/البريد الإلكتروني / الجوال/التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)





مادة (١٣) ضوابط تقديم خدمات المستفيدين  
صرف الاعانة النقدية

: هي المساعدات التي تصرفها الجمعية وتتمثل على شكل مساعدات نقدية وعينية وتصرف لمن تنطبق عليه الشروط.

شروط الحصول على المساعدة:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. أن يكون من قاطني نطاق خدمات الجمعية والذي يشمل (الطرف)
٣. أن يكون متزوجاً.
٤. ألا يقل عمر المتقدم عن ٢٥ سنة.
٥. ألا يكون لديه مصدر مالي آخر.
٦. ألا يكون على كفالته أو كفالة زوجته أي عمالة اجنبية ماعدا العمالة المنزلية أو سائق خاص أو العامل الزراعي.

المستندات المطلوبة للحصول على المساعدات:

٢. أصل بطاقة الهوية الوطنية مع هوية العائلة.
٣. شهادة تعريف بالدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.
٤. كشف حساب بأخر راتبين، أو كعب، أو كعب الشيك، أو سند صرف الراتب.
٥. كشف بالدخل الشهري من التأمينات الاجتماعية - التقاعد موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.
٦. تقرير من الجوازات (للزوج والزوجة) يفيد بعدم وجود عمالة أجنبية ماعدا العمالة المنزلية.
٧. أصل وصورة صك المنزل إذا كان ملكا لطالب المساعدة.
٨. أصل وصورة عقد الإيجار ساري المفعول.
٩. إحضار إقرار مصدق من العمدة أو الشرطة وبشهادة شخصين في حالة عدم وجود وظيفة لدى طالب المساعدة.
١٠. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص فلا بد من إحضار التالي:
  - تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية.
  - إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية.
  - (للمطلقة) إحضار صك تبرئة من المحكمة يقضي بتبرئة والد الأبناء من النفقة عليهم.





**صرف الإعانة المقطوعة:** هي المساعدات التي تصرفها الجمعية للمستفيد في الحالات الطارئة، كمساعدة إيجار سكن، ترميم المنازل، الحرائق، تفريج كربة السجناء، الظروف الصحية، الزواج وتتمثل على شكل مساعدات نقدية أو عينية وتصرف لمن تنطبق عليه الشروط.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

١. ضوابط سداد الفواتير:

أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.

ب- ألا تكون متأخرة لأكثر من شهر.

ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.

ث- ألا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال.

ج- توفر ميزانية للمشروع.

المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة:

١. أصل بطاقة الهوية الوطنية وسجل هوية العائلة.

٢. أصل وصورة صك ملكية المنزل أو عقد الإيجار.

٣. أصل فاتورة الكهرباء من الشركة.

٤. شهادة تعريف بمقدار الدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.

٥. كشف بالدخل الشهري من التأمينات الاجتماعية - التقاعد موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.

٦. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص يلزم إحضار التالي:

- تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية

- إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية

٢. ضوابط تضرر الحرائق:

أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة.

ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية أو ضمن النطاق الجغرافي لها.

ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.

ث- ألا يتجاوز رتبة الشهري شاملاً البدلات (٤٠٠٠) ريال.

ج- توفر ميزانية للمشروع.

المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة:

١. أصل بطاقة الهوية الوطنية وسجل هوية العائلة.

٢. أصل وصورة صك ملكية المنزل أو عقد الإيجار

٣. تقرير الدفاع المدني

٤. شهادة تعريف بمقدار الدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.

٥. كشف بالدخل الشهري من التأمينات الاجتماعية - التقاعد موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.

٦. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص يلزم إحضار التالي:

- تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية

- إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية





٣. ضوابط تحسين ترميم المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة ١ و ٢.
- ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين بقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات وأن تكون زوجة المتقدم سعودية الجنسية..
- ت- ألا يزيد راتبه شاملاً البدلات (٤٠٠٠ ريال) لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ث- لا يوجد على كفالة أحد أفراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
- ح- لا يوجد قريب من تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.
- ح- عدم وجود مسكن لائق.
- د- قرار لجنة البحث.
- ذ- توفر ميزانية للمشروع.
- ر- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.

المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة:

١. أصل بطاقة الهوية الوطنية وسجل هوية العائلة.
٢. أصل وصورة صك ملكية المنزل.
٣. رخصة ترميم وعقد اتفاقية مع احدى المؤسسات.
٤. شهادة تعريف بمقدار الدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.
٥. إحضار إقرار مصدق من العمدة أو الشرطة وبشهادة شخصين في حال عدم وجود وظيفة لدى طالب المساعدة.
٦. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص يلزم إحضار التالي:
  - تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية
  - إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية





٤. ضوابط دعم الإيجار:

١. أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة ١ و ٢.
  ٢. الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات وأن تكون زوجة المتقدم سعودية الجنسية..
  ٣. ألا يزيد راتبه شاملاً البدلات (٤٠٠٠ ريال) لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
  ٥. لا يوجد على كفالة أحد أفراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
  ٦. تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
  ٧. لا يوجد قريب من تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.
  ٨. عدم وجود مسكن لائق.
  ٩. قرار لجنة البحث.
  ١٠. توفر ميزانية للمشروع.
  ١١. لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.
- المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة:
١. أصل بطاقة الهوية الوطنية وسجل هوية العائلة.
  ٢. صورة من بوابة الإسكان لعقد الإيجار.
  ٣. رخصة ترميم وعقد اتفاقية مع احدى المؤسسات.
  ٤. شهادة تعريف بمقدار الدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضحاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.
  ٥. إحضار إقرار مصدق من العمدة أو الشرطة وبشهادة شخصين في حال عدم وجود وظيفة لدى طالب المساعدة.
  ٦. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص يلزم إحضار التالي:
    - تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية
    - إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية

٥. ضوابط دعم العلاج (المساعدة العلاجية):

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية ومقيماً في نطاق خدمات الجمعية وأن تكون زوجة المتقدم سعودية الجنسية.
- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة الأحساء.
- ت- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
- ث- ألا يتجاوز راتبه شاملاً البدلات عن ٤٠٠٠ ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.





**٦. ضوابط المساعدات التعليمية:**

١. أن يكون من المستفيدين من الجمعية ومقيماً في نطاق خدمات الجمعية.
٢. أن تكون زوجة المتقدم سعودية الجنسية.
٤. ألا يتجاوز راتبه شاملاً البدلات عن ٤٠٠٠ ريال.
٥. قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
٦. توفر ميزانية للمشروع.
- المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة:
  ١. أصل بطاقة الهوية الوطنية وسجل هوية العائلة.
  ٢. إثبات الدراسة للأبن أو الأبنة من واقع برنامج نور.
  ٣. شهادة تعريف بمقدار الدخل الشهري من جهة العمل مع كامل البدلات موضاً بتاريخ مباشرة العمل موجه إلى جمعية الطرف الخيرية.
  ٤. إحضار إقرار مصدق من العمدة أو الشرطة وبشهادة شخصين في حال عدم وجود وظيفة لدى طالب المساعدة.

**٦. إذا كان المتقدم يعمل في القطاع الخاص يلزم إحضار التالي:**

- تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية
- إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية
- تصديق شهادة الراتب من الغرفة التجارية
- إحضار اشتراك من التأمينات الاجتماعية

**مادة (١٤) ضوابط عامة:**

- استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
- لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
- لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه. عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

**مادة (١٥): سرية المعلومات:**

- لا يجوز لأي موظف بالجمعية الأذلاء بأية معلومات أو بيانات للغير تخص المساعدات والمستفيدين دون تعميم خطي من مجلس الإدارة أو من يفوضه.





**مادة (١٦): التقارير الدورية**

- على مسؤولي لجنة المستفيدين في الجمعية إدارتها العامة أو في فروعها موافاة الإدارة التنفيذية بتقارير شهرية عن حالة المستفيدين.
- تتولى لجنة المستفيدين إعداد التقارير عن خدمات لجنة المستفيدين وعرضها على مجلس الإدارة عن طريق الإدارة التنفيذية.

**مادة (١٧): نظام الحاسب الآلي للإيرادات**

- تقوم لجنة المستفيدين بالتنسيق مع لجنة تنمية الموارد المالية بمتابعة بيانات ومعلومات المستفيدين، فيما يتعلق بالجوانب المالية والمستندات من محاضر وتقارير وأوامر صرف.

**مادة (١٨): اختصاصات لجنة المستفيدين والبحث الاجتماعي**

- لجنة المستفيدين بالجمعية هي الجهة الوحيدة المخولة بصلاحيات بحث ودراسة بيانات ومعلومات المتقدمين للحصول على خدمات الجمعية، وإدارتها وهي المسؤولة عن صحة ذلك.
- يقتصر إعداد التقارير والبيانات على لجنة المستفيدين وتلتزم أن تكون هذه التقارير مستخرجة أو مستقاة من السجلات ومخرجات أنظمة الحاسب الآلي المسؤولة عن تشغيلها.

**مادة (١٩): حفظ مستندات المستفيدين**

- تلتزم لجنة المستفيدين بحفظ ملفات القيود والمستندات والوثائق المالية والمحاسبية الملحق بها في أماكن مناسبة وبعبدة عن المخاطر التي تهددها بالغرق، أو التلف، أو الحريق، أو أية مخاطر أخرى لمدة عشر سنوات على الأقل، ويجوز بقرار من مجلس الإدارة أخذ مصورات فلمية مصغرة عن هذه الوثائق ومن ثم إتلافها بعد مرور عشر سنوات على إنشائها.

**مادة (٢٠): إجراءات الضبط الداخلي**

- تخضع أعمال خدمات المستفيدين وإجراءاتها المالية والمحاسبية للرقابة والفحص من قبل المختصين بلجنة المراجعة الداخلية، للتأكد من سلامة تنفيذ العمل ومطابقته للشروط والإجراءات المنصوص عليها في الأنظمة واللوائح والقرارات وإعداد التقارير.

**مادة (٢١): الرقابة الداخلية**

- تخضع أعمال خدمات المستفيدين تحت سياسة المراجعة الداخلية بالجمعية، وتشتمل على أسس وأساليب الفحص والمراجعة المستندية، وبالتنسيق مع الإدارة التنفيذية لفحص ومراجعة المساعدات وتنفيذ البرامج والمشاريع ومدى صحتها وتمشيها مع الأسس والقواعد السليمة، وفحص ومراجعة العمليات، والاجراءات.





مادة (٢٢): تعد لجنة المراجعة الداخلية وبالتنسيق مع المراجع الداخلي التقارير والتوصيات عن نتائج الأعمال المختصة بها، وترفعها إلى المدير التنفيذي مباشرة، لإبلاغ مجلس الإدارة بالأخطاء والمخالفات والتجاوزات التي تظهر أثناء الفحص، للعمل على تصحيح الأوضاع.

مادة (٢٣): الاحتفاظ بنماذج التوقيعات (كشوفات استلام المساعدات)  
- على لجنة المستفيدين ولجنة تنمية الموارد المالية بالجمعية الاحتفاظ بكافة المستندات الخاصة بالمستفيدين.

مادة (٢٤): منع إخراج بيانات المستفيدين  
- يمنع منعاً باتاً إخراج بيانات ومستندات المستفيدين أو صور إلى خارج الجمعية إلا بموافقة خطية من رئيس مجلس الإدارة أو من يفوضه.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة في جلسته العاشرة  
بمحضر رقم (١٠) الفقرة (٣) وتاريخ ٣٠ / ١٢ / ٢٠٢٤ م

