

دليل خدمات المستفيد

النسخة الثانية | ٢٠٢٥



الفصل الاول

المستفيدون من خدمات الجمعية



الفئات التي تخدمها الجمعية



● الارامل

النساء اللواتي توفي أزواجهن وهن على عصمتهم و جميع ابناءها فوق سن الكفالة ولم تتجاوز الـ ٥٠ عاماً .

● المطلقات

النساء اللواتي انتهت علاقتهن الزوجية بموجب اصدار قانوني ولديها اطفال بحضانتها قانونياً ولم تتجاوز الـ ٥٠ عاماً .



شروط التسجيل بالجمعية



- ان تكون مطلقة او ارملة ابناؤها فوق سن الكفالة .
- ان تكون عمر المستفيدة لا يتجاوز ٥٠ عاماً .
- ان تكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي .
- ان لا يتجاوز دخل المستفيدة 5000 ريال .
- ان تسكن داخل النطاق الجغرافي للجمعية .
- ان لا تكون مستفيدة في احدى الجمعيات الرعوية الاخرى .
- ان تستكمل المستفيدة جميع المستندات المطلوبة .

المستندات المطلوبة للتسجيل



- بطاقة الهوية الوطنية .
- سجل الاسرة بأسم المستفيدة مضاف فيه ابناءها.
- تعريف بالراتب التقاعدي - ان وجد -
- عقد ايجار , او صك ملكية البيت التي تسكن به المستفيدة .
- مشهد من الضمان الاجتماعي .
- شهادة وفاة الزوج للأرملة .
- صك الطلاق للمطلقة .
- صك حضانة على الابناء لمن هم تحت سن 15 سنة للمطلقة -ان وجد -.



الاجراءات المتبعة بعد قبول الطلب



- ارسال موقع المنزل بشكل دقيق مع الحي والشارع وارقام الهواتف للتواصل .
- التعاون مع الاخصائية الاجتماعية خلال البحث الميداني , واتاحة تصوير المنزل .

مراحل القبول والتسجيل



● المرحلة الاولى

المتطلبات الاولى : ويتم فيها استيفاء الشروط المطلوبة للتسجيل في الجمعية .

● المرحلة الثانية

المتطلبات الاساسية : ويتم فيها مطابقة المستندات المقدمة مع الشروط والوضع الحالي للمستفيد , وصحتها ودقتها .

● المرحلة الثالثة

مطابقة الواقع : ويتم فيها البحث الميداني لمطابقة الواقع ورفع وتوثيق وضع المستفيدة , ومعرفة مدى الحاجة الفعلية له .



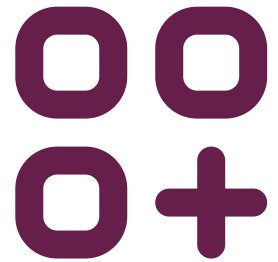
متابعة الاسر

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الاسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم زيارتها كل سنة ، وبحث مكتبي كل عام دراسي ويتم تدوين الملاحظات، أو التعليقات الخاصة بالاسرة، وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها .



تغيير الفئة

بناءً على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة الاسرة وتعديل فئة الاسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثوقة ورسمية، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الاسرة إلكترونياً .



الاسرة المتجاوزة للحد الاعلى للدخل

عند بحث الاسرة مكتبياً واتضح انها من فئة (هـ) يتم الغاء ملف الاسرة من الجمعية .



تصنيف فئات الاسر

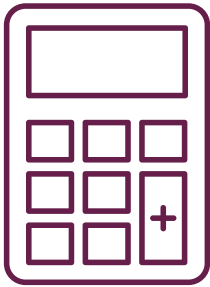


لفرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين يتم تصنيفهم لتصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني لوحدية الخدمات الاجتماعية وهذه الفئات هي كما يلي :

م	الفئة	الوصف
1	ا	الاسر الاشد حاجة والتي يكون صافي الدخل لفرد لا يزيد عن (500) ريال شهرياً .
2	ب	الاسر التي يكون صافي الدخل للفرد من (501-1000) ريال شهرياً .
3	ج	الاسر التي يكون صافي الدخل للفرد من (1001 - 2000) ريال شهرياً .
4	د	الاسر التي يكون صافي الدخل للفرد من (2001 - 5000) ريال شهرياً .
5	هـ	الاسر الغير مستحقين و التي تجاوز دخلهم (5000) ريال شهرياً .



طريقة احتساب دخل الفرد



صافي
دخل
الفرد

=

مصادر دخل الاسرة - الالتزامات الشهرية

عدد الافراد

الالتزامات المعتمدة



الايجار والديون الرسمية
للجهات الحكومية او البنوك
ويجب ان تكون بأسم الام

مصادر دخل الاسرة



جميع المبالغ التي تدخل
للاسرة بشكل دوري تعتبر
من مصادر الدخل .



الفصل الثاني

الخدمات المقدمة للمتسفيدات



التدريب و التأهيل

تقديم دورات معتمدة ومتنوعة للاسر من المؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني , وتأهيلهم لسوق العمل من خلال مركز تدريب اجا .

الكسوة

تسليم كوبونات شرائية لكسوة العيدين والشتاء .

الطعمة

تسليم (السلة الغذائية) بأساليب مختلفة (كوبونات شرائية او مبالغ مالية او سلال) بشهر رمضان ومتى ما توفر الدعم .

المساعدات الموسمية

- زكاة الفطر .
- المساعدات الشتوية .



التوعية والارشاد



توفير عدد من المنتجات والبرامج التوعوية والارشادية للمساعدة في تحول الافراد والاسر من الرعوية الى الإنتاجية وتحسين مستواهم الصحي والثقافي والاجتماعي ويكون ذلك من خلال عقد شراكات مع المؤسسات المختلفة المختصة .

تفريج كربة



تقديم المنتجات والخدمات لمساعدة الاسر الأشد عوزاً لتحسين أوضاعها الاجتماعية , كالسلل الغذائية والكوبونات الشرائية والسدادات في حال توفر مبالغ دعم .



الفصل الثالث

سياسات إيقاف الخدمة عن الاسر



يتم إيقاف الخدمة عن الأسرة بناءً على أحد الأسباب التالي ذكرها :

- المستفيدة إذا تزوجت .
- الابناء الذين لا يقيمون مع الأسرة، ويمكن النظر في استثناء هذه الحالة بناءً على رأي
- أخصائي الخدمة الاجتماعية ، وتوصيات رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية .
- الوفاة لا قدر الله .
- تجاوز المستفيدة عمر الـ 59 عاماً .
- تجاوز الدخل 5000 ريال شهرياً .
- الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية .
- الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية .
- المستفيد الذي تكتشف الجمعية التلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية الخاصة به، أو عدم صحة البيانات المقدمة بشأنه يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من أخصائي الخدمة الاجتماعية ورئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ويعتمد من مدير الجمعية، ومرفق به إفادة خطية من الأسرة تثبت الحالة وللجمعية المطالبة - حسب ما تراه مناسباً - بأي خدمات مالية مقدمة للأسرة وتبين عدم استحقاقها .
- عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية بناءً على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب .
- عدم تجاوب الأسرة مع أخصائي الخدمة الاجتماعية للبحث الميداني ويجب إثبات ذلك من قبل أخصائي الخدمة الاجتماعية .
- انقطاع الاتصال بالأسرة في حالة الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب بالرد على أخصائي الخدمة الاجتماعية يتم إيقاف الأسرة لمدة 30 يوم ؛ فإن لم تتجاوب خلال هذه المدة فتوقف نهائياً، وفي حال عودتها يرفع طلب تسجيل جديد .



إجراءات إيقاف الاسر



- حصر الافراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم قبل نهاية كل شهر ميلادي .
- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الافراد، وذلك من قبل أخصائي الخدمة الاجتماعية ، ورفعها لرئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية للموافقة .
- اعتماد النموذج من قبل مدير الجمعية .
- تزويد المسؤول عن الصرف للاسر بنسخة من قرار الإيقاف ، لتعديل بيانات وعدد أفراد المستفيدين .
- يجب إبلاغ الاسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بمدة لا تقل عن (30) يوما
- مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق أخصائي الخدمة الاجتماعية .
- تنفيذ إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق رئيس وحدة الخدمات الاجتماعية .
- إيقاف ملف الاسرة في برنامج الجمعية وتعديل فئته إلى مرفوض، مع كتابة أسباب الإيقاف في ملاحظات ملف الاسرة .



الفصل الرابع

حالات حقوق وواجبات المستفيدين

تعريف المصطلحات



- الحقوق
الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها .
- الواجبات
التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية اجا النسائية .
- المخالفات
هي الإخلال بالواجبات أو مخالفات أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .
- لجنة الحقوق والواجبات
اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الاسر .

حقوق المستفيدين



- الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من قبل الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .
- التواصل المباشر مع أخصائي الخدمة الاجتماعية .
- تقديم الخدمات المتوفرة لدى الجمعية وفق دليل خدمات المستفيدين ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد البيانات من قبل الأسرة وتحديث البيانات .
- الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية .
- العدل في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيد بدون تمييز .
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .



كمستفيد يحق لك ...

السرية والخصوصية

- أن يتم التعامل مع الملف الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالة المستفيد بسرية .
- رفض التحديث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة للمستفيد .
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية .
- ألا يسمح بتواجد أي شخص آخر غير مقدم الخدمة مالم يأذن له بذلك .



الاحترام والخصوصية

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



التعريف بمقدمي الخدمة

- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة .
- معرفة هوية أخصائي الخدمة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.
- تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي الجمعية , كمستفيد لك الحق في معرفة هوية المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة والاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم.





واجباتك ك مستفيد



- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها من قبل أخصائي الخدمة الاجتماعية .
- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في منزلكم في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها .
- الالتزام بتحديث بيانات الاسرة سنوياً حين يتم التواصل من قبل فريق البحث الاجتماعي لتحديث البيانات .
- المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني والاجهزة الكهربائية وأي أجهزة يتم تسليمها من قبل الجمعية .
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم إيذاء أي منهم لفظاً أو فعلاً .
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير .
- 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 .
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو فريق البحث الاجتماعي في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة عن الجمعية . الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من قبل الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص .



الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى



1 للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى الإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقماً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم خدماتها من خلالها .

2 على المستفيدين تقديم 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 مشروع تقبله إدارة الجمعية .

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

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

إجراءات التظلم أو الشكوى



عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية الرسمي ولا تقبل الشكاوى إلا عن طريقه ويتم التعامل معها عن طريق استدعاء المستفيد حضورياً للمقر ويتم حل المشكلة بواسطة رئيس وحدة الخدمات الاجتماعية .



- إيقاف ملف الأسرة في حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة ويتم اتخاذها من قبل رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية .
- إيقاف الأسرة لمدة ثلاثة أشهر في حال وجود خطأ في أرقام التواصل من قبل رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية، وبعد ذلك يتم معاملة الأسرة كمستفيد جديد .
- إيقاف الأسرة في حال عدم التجاوب مع البحث الميداني ويتم اتخاذ هذه العقوبة من قبل رئيس الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية .
- إيقاف الأسرة في حال التلاعب وعدم المصادقية في البيانات ويتم اتخاذ هذه العقوبة من قبل رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية .
- إيقاف الأسرة في حال عدم احترام الموظفين أو التطاول عليهم ويتم اتخاذ هذه العقوبة من قبل رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية .
- إنهاء الملف بشكل كامل عند أي تصرف غير أخلاقي أو انتقال المستفيد خارج مدينة حائل ويتم اتخاذ هذه العقوبة من قبل رئيس قسم الرعاية الاجتماعية والتنمية ومدير الجمعية .

هذه العقوبات تُفرض عند مخالفة المستفيد للواجبات والشروط المنصوص عليها في قوانين ولوائح الجمعية الخيرية بحائل، وتهدف إلى ضمان النزاهة والمصادقية في تقديم الخدمات والرعاية للمستفيدين



جمعية أجا النسائية
الاهلية بحائل