

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

(١٤٤٢هـ)

## الفهرس

رقم الصفحة	الفهرس	م
٣	مقدمة الشؤون الاجتماعية	١
٤	المحتويات	٢
٥	أحكام وقواعد	٣
٦	الفصل الأول	٤
٧	أولاً / المستفيدين من خدمات الجمعية	٥
٨	ثانياً / المستندات المطلوبة لتقديم على خدمات الجمعية	٦
٩	ثالثاً / المستندات المطلوبة لراغبى الزواج	٧
١٠	رابعاً / إجراءات طلب فتح الملف	٨
١١	خامساً / استحقاق الحالات لخدمات الجمعية	٩
١٢	سادساً / متابعة الأسر المستفيدة	١٠
" "	أ / البحث الميداني	١١
" "	ب / متابعة تغير الفئات	١٢
" "	ج / متابعة الأسر المنقطعة	١٣
١٣	سابعاً / الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية	١٤
١٤	ثامناً / الإيقاف والحذف	١٥
" "	إجراءات إلغاء الخدمة عن الأسر	١٦
١٥	الفصل الثاني الخدمات وشروط وإجراءات تقديمها	١٧
١٦	أولاً / الخدمات الأساسية	١٨
" "	مساعدة إيجارات المنازل	١٩
١٧	الأجهزة الكهربائية	٢٠
١٨	ثانياً / الخدمات المساندة الموسمية	٢١
" "	كسوة الشتاء	٢٢
" "	كسوة العيد	٢٣
١٩	الفصل الثالث النماذج	٢٤
٢٠	نموذج رقم 1 حساب الدخل الشهري	٢٥
٢١	نموذج رقم 2 سجل متابعة	٢٦
٢٢	نموذج رقم 3 تغيير فئة	٢٧
٢٣	نموذج رقم 4 إيقاف صرف مؤقت	٢٨
٢٤	نموذج رقم 5 نموذج إيقاف	٢٩
٢٥	نموذج رقم 6 نموذج قرار تحويل أسرة إلى جهة خيرية	٣٠

## مقدمة:

تسعى جمعية البر الخيرية بالبصر باستمرار إلى الرفع من جودة برامجها وخدماتها التي تقدمها للمستفيدين من الاسر محدودة الدخل ومن الأراامل والمطلقات والايتام ومن في حكمهم، لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها . وفي هذا الصدد، تأتي هذه اللائحة لضمان تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة، وستقوم الجمعية بإعلان الخدمات وشروط استحقاقها للمستفيدين من خلال البوابة الإلكترونية للجمعية وكذلك عن طريق الباحثين الاجتماعيين لديها.

## المحتويات

### المستفيدون لدى الجمعية

- الدخل المحدود
- الأراامل والمطلقات والمعلمات
- الأيتام
- راغبي الزواج
- الأسر المتعسفة

### الخدمات المقدمة

- مساعدة مقطوعة لراغبي الزواج
- مساعدة في أيجار المنازل
- الأجهزة الكهربائية
- الأثاث
- ترميم المنازل
- المساعدات المستمرة للأراامل والمطلقات
- المساعدات المستمرة للأيتام
- السلات الغذائية
- كسوة الشتاء
- كسوة العيد
- زكاة الفطر
- الأضحية
- إفطار صائم

## أحكام وقواعد عامة:

- ١- تلغي هذه اللائحة كل اللوائح التي يتم العمل عليها سابقاً.
- ٢- تعتبر النماذج في هذه اللوائح مهمة ويجب العمل عليها .
- ٣- تعرض اللائحة للتعديل والإضافة والحذف من قبل رئيس مجلس الإدارة للجمعية ثم للاعتماد النهائي من قبل مجلس الإدارة.
- ٤- تسري أحكام هذه اللائحة بعد اعتمادها من قبل مجلس الإدارة ، وذلك من تاريخ

١٤ / / هـ

## الفصل الأول خدمات الشؤون الاجتماعية

هو القسم المعني بقبول الأسرة وتقديم الخدمات الاجتماعية لها  
وفق شروط محددة.

## أولاً / المستفيدون من خدمات الجمعية

يصنف المستفيدون كما يلي:

١. المستفيد : تقدم الجمعية خدماتها لذوي الدخل المحدود ، شرط ان لا يتجاوز دخل الفرد ٥٠٠ ريال فقط .

٢. الأرمال : تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات ولديها أيتام وفق الشروط التالية:

أ- أن يكون لديها أبناء تسكن معهم في نفس المنزل.

ب- أن تكون غير متزوجة.

ج- ألا يكون دخل فرد الاسرة اكثر من ٥٠٠ ريال.

د- الايتام من سن الولادة وحتى ١٨ سنة ذكر و أنثى حتى الزواج ، يتم اضافتهم الى قسم

كفالة الايتام وبرامجه من قبل رئيس لجنة المساعدات .

٣. المطلقات : تقدم الجمعية خدماتها للمطلقات التي لديها ابناء ويشترط أن تتوفر لديها نفس شروط الأرمال .

٤. راغبي الزواج : تقدم الجمعية خدماتها لراغبي الزواج بمساعدة مقطوعة بشروط تحقق الطلب .

٥. الاسر المتعففة : يتم دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي في قسم الشؤون الاجتماعية وتوفير كامل البيانات التوثيقية من الهوية الوطنية ودفتر العائلة وما يثبت حاجتهم والموافقة من لجنة المساعدات على المساعدة المطلوبة المؤقتة .

## ثانيا /الإجراءات المطلوبة للتقديم على الجمعية

### شروط قبول الأسرة :

١. أن تكون الأسرة محدودة الدخل .
٢. أن تكون الأسرة داخل نطاق خدمات الجمعية .
٣. ألا يتجاوز دخل الفرد في الأسرة ٥٠٠ ريال ( بعد خصم مصروفات الأسرة من الايجارات والاقساط الرسمية ) .
٤. أن تستكمل الأسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل،

### شروط التسجيل عند تقديم فتح أو تجديد ملف :

- ١- كشف حساب ثلاث شهور
- ٢- تعريف بالراتب من جهة العمل .
- ٣- عقد الايجار او صورة صك المنزل .
- ٤- صورة من بطاقة الاحوال مع الاصل للمطابقة .
- ٥- صورة من دفتر العائلة مع الاصل للمطابقة .
- ٦- صورة من صك الطلاق للمطلقة مع الاصل للمطابقة .
- ٧- صورة من شهادة الوفاة للأرملة والأيتام .
- ٨- تعريف من المدرسة لأحد الأبناء .
- يشمل ذلك تعبئة الاستمارة الموجودة لدى الباحث الاجتماعي .



## ثالثاً /: الشروط المطلوبة لمساعدة الزواج

١. ان يكون داخل نطاق الجمعية .
٢. عقد النكاح لا يتجاوز ستة شهور من تاريخ العقد.
٣. صورة من عقد الزواج .
٤. تعريف بالراتب .
٥. صورة من بطاقة الاحوال والعائلة مع الأصل للمطابقة .
٦. اثبات السكن
٧. تعبئة الاستمارة .

## الباحث الميداني

١. زيارة ميدانية.
٢. تأكيد تاريخ الدخول

## رابعاً / اجراءات طلب فتح ملف

### شروط فتح ملف :

١. حضور طالب الخدمة أو من ينوب عنه بوكالتة .
٢. بحث الحالة مبدئياً
٣. تعبئة أوراق ومستندات فتح الملف من قبل المستفيد أو من ينوب عنه بوكالتة .

### شروط قبول الملف :

١. زيارة الباحث الميداني للمستفيد .
٢. التأكد من صحة البيانات والمستندات
٣. عرضه على لجنة المساعدات
٤. صدور الموافقة أو الرفض على الطلب من قبل لجنة المساعدات .

## خامساً / استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

(ويقصد بالخدمات هي الخدمات العينية والمادية التي يتم صرفها إما شهرياً أو موسمياً )

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
١	رب الاسرة	صاحب دخل محدود	يستفيد وفق الشروط السابقة
٢	الارامل	التي توفي زوجها ولم تتزوج	تستفيد وفق الشروط السابقة
٣	الايتام	من سن الولادة حتى ١٨ سنة ذكر والأنثى حتى الزواج	يستفيد وفق الشروط السابقة
٤	المطلقات	من لم تتزوج مره اخرى	تستفيد وفق الشروط السابقة
٥	المعلقات	من بذمت زوجها ولا ينفق عليها بإثبات من المحكمة أو جهة رسمية تفيد ذلك .	تستفيد وفق الشروط السابقة
٦	زوجة سجين	من ثبت سجن زوجها وعدم خروجه	تستفيد ما لم يخرج زوجها
٧	الاسر المتعضت	من هم في حاجة ماسة ويردهم التعفف	موافقة اللجنة في كل طلب مساعدة

## سادساً / متابعة الأسر المستفيدة

### أ / البحث الميداني:

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الأسرة ومتابعتها حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم زيارتها ميدانياً بما لا يقل عن زيارة في العام الهجري الواحد ويتم تدوين الملاحظات ورفع تقرير عنها أو التعليقات الخاصة بالأسرة وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي تم إلحاق الأسرة أو أحد أفرادها ضمن تلك البرامج وتكون مسؤولية التسجيل والتدوين على الباحث الميداني.

- الأسر من فئة ( أ ) أو فاقد الأب يتم زيارتهم مرتين على الأقل خلال العام.

### ب / متابعة الأسر المنقطعة:

- عند تعذر الاتصال بأحد الأسر بسبب تغيير الأسرة لسكنها أو أرقام هواتفها أو عدم تحديث بياناتها أو لأي سبب آخر دون مراجعة أو إبلاغ الجمعية فيحق لقسم الشؤون الاجتماعية بعد رفع التقرير من الباحث ودراسته يتم الرفع للجنة المساعدات لإيقاف صرف مستحقات الأسرة مؤقتاً لمدة شهرين متتاليين، بهدف ضمان مراجعة الأسرة للجمعية وتحديث بياناتها ، وعند انتهاء الفترة دون مراجعة الأسرة فيحق إيقاف خدمات الجمعية عنها بشكل نهائي وفق الإجراءات الخاصة بالإيقاف.

- إذا راجعت الأسرة الجمعية بعد إيقافها بشكل نهائي فيتم التعامل معها مثل الأسرة الجديدة. إلا في حال وجود مبررات مقنعة تعرض على لجنة المساعدات وفي حال قبول تلك المبررات يستأنف الصرف لهم .

### ج / متابعة تغير الضات:

بناء على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث الاجتماعي المتابعة المستمرة لحالة الأسرة وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى فئة التي تناسب وضعها الجديد، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية.

### ملاحظات هامة:

- زيارة الباحث واستلامه للطلب أو الملف لا يعني قبوله واعتماده.

- يقوم الباحث الميداني بزيارة منزل الأسرة والتأكد من حالتها وحاجتها للجمعية ( ومدى مطابقتها شروط القبول من عدمها ) مع كتابة البيانات في الاستمارة الخاصة بذلك، والتأكد من الخدمات ولا بد من انطباق الشروط.

- لا يرفض طلب الأسرة مباشرة حتى لو كانت من فئات مرتفعة بل لا بد من عرضه على لجنة المساعدات لاعتماده .

## سابعاً / الضّات المستفيدة من خدمات الجمعية

### • تصنيف فئات الأسر:

الخدمات المقدمة	الدخل الشهري	الفئة
١- ايجار المنزل ٢- ترميم المنزل ٣- سداد جزء من فواتير الكهرباء ٤- السلة الغذائية ٥- الاجهزة الكهربائية ٦- اثاث المنزل	تقسيم أفراد العائلة على الدخل الشهري بحيث يكون نصيب كل فرد (٥٠٠) ريال من مجموع الدخل . أو (٤٠٠٠) ريال إذا كان المستفيد لا يعول إلا زوجته فقط	محدودي الدخل (أ)
١. مساعدة شهرية للأرامل والمطلقات (يتم تحديدها من قبل لجنة المساعدات) ٢. كسوة العيد ٣. جميع ما ذكر في فئة (أ)	تقسيم أفراد العائلة على الدخل الشهري بحيث يكون نصيب كل فرد (٥٠٠) ريال من مجموع الدخل .	الأرامل والمطلقات (ب)
١- السلة الغذائية ٢- ايجار المنزل	من تجاوز راتبه أكثر من نصيب كل فرد من دخل الأسرة (٥٠٠) ريال للفرد الواحد وثبتت مديونيته بأوراق رسمية	(ج)
جميع ما ذكر في فئة أ بالإضافة الى مصروف الكفالة الشهري وبرامج الكفالة .	لا يعمل عدم وجود إرث يكفي حاجتهم	الايتام
جميع ما ذكر في فئة " أ " بموافقة لجنة المساعدات سبق ذكر ذلك في ص/٩	عدم وجود دخل شهري . لا عائل لهم	الاسر المتعففة
إما مساعدة نقدية أو اثاث منزل	حتى ٧ آلاف ريال	راغبي الزواج

## ثامناً / الإيقاف والحذف

**الإيقاف** : يعني إيقاف خدمات الجمعية الشهرية و الموسمية للأسرة وتشمل ما يلي :

١. عدم تجديد ملف المستفيد
٢. عدم التواصل لأكثر من شهرين
٣. تحسن المستوى المعيشي للأسرة .

**الحذف** : يعني خروج الأسرة من خدمات الجمعية وتشمل ما يلي .

١. انتقال الأسرة خارج نطاق خدمات الجمعية ) .
٢. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب .
٣. الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية .

## إجراءات إلغاء الخدمة عن الأسر:

- تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة من قسم الباحث الاجتماعي.
- اعتماد اللجنة لقرار الإيقاف أو الحذف .
- الأسر التي تم استبعاد الخدمة عنها بسبب خروجهم عن نطاق الجمعية يرسل خطاب إلى الجهات الخيرية التي تكون تابعة لنطاق سكنها .

## الفصل الثاني:

### شروط واجراءات تقديم الخدمات

## أولاً /:الخدمات الأساسية:

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل المستفيدين من فئة (أ، ب، ج) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو موسمياً) وهي خدمات تقدم لمحدودي الدخل والأرامل والمطلقات والأيتام .

## ❖ مساعدة ايجارات المنازل

### شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن إحدى الفئات (أ، ب، ج)
- أن يكون المنزل المستأجر خاصاً بالمستفيدين ومن يعولون.
- تقديم المساعدة كل سنة مرة واحدة فقط
- يقدر مبلغ مساعدة الإيجار هو (٣٠٠٠) ريال .

### إجراءات رفع الطلب للجنة المساعدات:

١. حضور المستفيد للجمعية وطلب خدمة او عن طريق الاتصال أو من ينوب عنه بوكالت .
٢. زيارة الباحث الميداني ومعاينة الحالة
٣. أن يكون طالب الخدمة داخل الموقع الجغرافي للجمعية
٤. ثبوت استحقاقه للطلب
٥. إحضار عقد آجار ساري المفعول
٦. آييان المؤجر



## ❖ مساعدة الأجهزة الكهربائية :

### شروط الاستحقاق:

١. أن تكون الأسرة من فئات ( أ، ب )
٢. عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالته وجوده.
٣. ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية خلال السنوات الثلاث الماضية، ويستثنى من ذلك حالات الحريق أو السرقة بموجب وجود ما يثبت ذلك باستثناء الثلاجة أقل مدة ( ٥ ) سنوات .
٤. الأولوية في توزيع الأجهزة تكون حسب حاجة الأسرة للجهاز وليس حسب تصنيف الأسرة في الجمعية .

## ❖ مساعدة السلة الغذائية :

### الإجراءات:

يتم صرف السلة الغذائية لكل عائلة خلال كل شهرين مرة واحدة فقط، وتكون على النحو الآتي :

١. السلة الغذائية فئة " أ " تصرف من تجاوز عدد أفراد الأسرة ٥ فما فوق .
٢. السلة الغذائية فئة " ب " تصرف لمن هم ٤ ودون ذلك .
٣. السلة الغذائية فئة " ج " تصرف لمن ليس لديه أفراد .

### ثالثاً /:الخدمات المساندة الموسمية :

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناءً على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة، وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير، وهذه الخدمات هي:

#### ❖ كسوة الشتاء :

يتم صرفها سنوياً ولأكثر حاجة وتضرراً حسب الكمية التي يتم توفيرها ويتم توزيعها بآلية معينة .

#### ❖ كسوة العيد:

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق الباحث ومسؤول الأيتام ، بعد اعتمادها من المدير التنفيذي وهي خاصة بالأرامل والمطلقات والأيتام .

## الفصل الثالث : النماذج

## نموذج رقم (١) حساب الدخل الشهري

### إجمالي الدخل الشهري للمستفيد

الراتب	الضمان	التقاعد	التأمينات	ح/ المواطن	أخرى

### مصروفات الأسرة الشهرية

الإيجار	أخرى ( )	أخرى ( )	الإجمالي

### صافي الدخل الشهري للمستفيد

إجمالي الدخل الشهري	-	إجمالي المصروف الشهري	/	عدد الأفراد	=	صافي الدخل الشهري
	-		/		=	

بناء على مقدار الشهري للفرد تدرج الأسرة ضمن الفئات الآتية :

( أ، ب، ج )



## نموذج رقم ( ٣ ) تغيير فئة :

اسم الأسرة	رقم الملف	الفئة القديمة	الفئة الجديدة	تاريخ الزيارة

بناء على توصيات فريق البحث الاجتماعي بعد دراسة ملف الأسرة الموضحة بياناتها أعلاه، فقد  
تقرر تعديل فئة الأسرة وذلك للأسباب التالية :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....
٦. ....

رئيس لجنة المساعدات		الباحث الاجتماعي	
التاريخ / /	الاسم : التوقيع :	التاريخ / /	الاسم : التوقيع :

يحفظ القرار في ملف الباحث

## نموذج رقم ( ٤ ) إيقاف صرف مؤقت :

اسم الأسرة	رقم الملف	الفترة
------------	-----------	--------

بناء على توصيات الباحث الاجتماعي وبعد دراسة ملف الأسرة الموضحة بياناتها أعلاه، فقد تقرر إيقاف الصرف عنهم ضمن الصرف للشهرين القادمين:

الشهر ..... لعام ١٤٥٠ هـ

الشهر ..... لعام ١٤٥٠ هـ

وذلك للأسباب التالية:

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....
٦. ....

الباحث الاجتماعي	
الاسم :	التاريخ
التوقيع :	/ /

الأصل / ملف الأسرة

## نموذج رقم ( ٥ ) إيقاف ملف مستفيد:

بناء على توصيات الباحث الاجتماعي، وبعد مراجعة ومناقشة ملف الأسرة رقم ( ) (من فئة )  
الموضحة بياناتها ، فقد تقرر إيقاف المستفيد الآتي :

م	اسم المستفيد	رقم المستفيد	سبب الاستبعاد

### توجيهات لجنة المساعدات

لا مانع من الإيقاف اعتباراً من تاريخ / / ١٤٤٥ هـ

الاسم:	التوقيع:	التاريخ

الباحث الاجتماعي		رئيس لجنة المساعدات	
الاسم:	التاريخ	الاسم:	التاريخ
التوقيع:	/ /	التوقيع:	/ /

يحفظ القرار في ملف الأسرة .



## نموذج رقم ( ٦ ) قرار تحويل أسرة إلى جهة خيرية:

	التاريخ		الرقم
--	---------	--	-------

اسم الاسرة	رقم الملف	الفئة	عدد الافراد	أرقام الهواتف

بناءً على توصيات الباحث الاجتماعي، وبعد مراجعة ومناقشة ملف الأسرة الموضحة  
بياناتها أعلاه ، فقد تقرر تحويل الأسرة إلى أحد الجهات الخيرية.

رئيس لجنة المساعدات		الباحث الاجتماعي	
التاريخ / /	الاسم : التوقيع :	التاريخ / /	الاسم : التوقيع :

