

جمعية تآزر
لمساعدة الأراامل والمطلقات



لائحة صرف المساعدات



جدول المحتويات

لائحة شؤون المستفيدين.

- ١.....تعريف المصطلحات
- ٢..... شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين
- ٣..... المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية
- ٤..... حقوق المستفيدين
- ٥..... واجباتك كمستفيد
- ٦..... حالات الاستبعاد من الجمعية
- ٥..... الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
- 6..... ضوابط تقديم خدمات المستفيدين
- ٧..... ضوابط عامة

التمهيد

تضع جمعية تآزر للخدمات الاجتماعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع اليه لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية تآزر لمساعدة الأرامل والمطلقات.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية تآزر وفق أنظمتها ولوائحها.

الأيتام: هم من فقدوا أبائهم من السعوديين.

أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر.

ب- الإناث من سن الولادة حتى الثامنة عشر ..

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.

الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية تآزر لمساعدة الأرامل والمطلقات وابناءه.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية تآزر لمساعدة الأرامل والمطلقات.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية:

- يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:
- أن تكون المستفيدة سعودية الجنسية او أم مواطن (أن يكون لديها تابعين دون الثامنة عشر سنة).
- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية (مدينة جدة).
- دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
- أن تكون من ضمن مستفيدي الضمان الاجتماعي.
- أن تكون مطلقة أو أرملة.
- أن تكون غير موظفة.
- يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٣٠٠ ريال).
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٣٠١ الى ٤٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠١ الى ٦٠٠ ريال)

المستندات المطلوبة لتقديم على الجمعية :

المستندات الأولية عند تقديم الطلب :

• صورة السجل المدني للعائلة.

• صورة الهوية الوطنية.

• العنوان الوطني.

• رقم جوال المستفيدة.

• أصل اخر فاتورة كهرباء.

• صورة من عقد الايجار.

• كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

• صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها...) بتاريخ حديثة لا

تتجاوز ٣ أشهر.

• رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.

للأرملة إضافة إلى المستندات الأولية:

• صورة شهادة الوفاة للزوج.

• صورة من شهادات الأبناء الدراسية.

• صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.

• إثبات عدم الزواج أو العمل.

للمطلقة إضافة الى المستندات الأولية:

• صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)

• صورة صك الاعالة.

• إثبات عدم الزواج أو العمل

• اثبات استقلالية السكن .

حقوق المستخدمين:

للمستفيد الحق في:

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستخدمين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي المسئول عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال به.

واجبات المستفيد:

يتوجب على كمستفيد ما يلي :

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لهم.
- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من قبل مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجات المستفيد وتعريفه بخدمات الجمعية.
- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- المحافظة على الكوبونات وعلى الاجهزة الكهربائية وأي اجهزة يتم تسليمها من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ , وعدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها. .
- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيح المستفيد له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي.
- 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 النظر او الاقتراح أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهم أي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- زواج الأرملة أو المطلقة.
- انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
- الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
- إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
- إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
- في حال لم يكن ضمن مستفيدي الضمان الاجتماعي.
- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
- في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
- لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه).
- إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
- في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين في خير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
- في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
- في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
- في حال رفض التعاون مع الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمتها في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة 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.

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:

• المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).

• 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.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

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

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

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

• يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

- تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني /... إلخ)
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى من خلال موقع الجمعية taazur.assn@gmail.com أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٢ ظهراً من الأحد الى الخميس.



ضوابط تقديم خدمات المستفيدين معايير صرف الإعانة النقدية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - فئة المستفيد.
 - عدد افراد الاسرة.
 - يتم الصرف للمستفيد مره واحده في السنة وفي حال توفر داعم .

معايير صرف الأجهزة الكهربائية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - فئة المستفيد.
 - عدد افراد الاسرة.
 - يتم الصرف للمستفيد مره واحده بعد استيفاء استلام جميع الأجهزة.
 - توفر داعم للمشروع.

يتم تقديم الأجهزة وفق الشرائح التالية:

ملاحظات	نوع وعدد الأجهزة	أفراد الأسرة	
	٢ مكيف ١ ثلاجة ١ غسالة ١ بوتاجاز	أقل من ٣ أفراد	١
	٣ مكيفات ١ ثلاجة ١ غسالة ١ بوتاجاز	من ٤ إلى ٧ أفراد	٢
	٤ مكيفات ١ ثلاجة ١ غسالة ١ بوتاجاز	من ٨ أفراد فأكثر	3

معايير صرف السلة الغذائية:

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

• فئة المستفيد.

• عدد افراد الاسرة.

• توفر داعم للمشروع.

صرف السلال الغذائية وفق الشرائح التالية

ملاحظات	عدد السلات الغذائية	عدد أفراد الأسرة	م
	عدد ١ سلة غذائية	أقل من ٥ افراد	١
	عدد ٢ سلة غذائية	٥ إلى ٨ أفراد	٢
	عدد ٣ سلال غذائية	٩ إلى ١٢ أفراد	٣

معايير صرف الكسوة :

ملاحظات	العدد	عدد أفراد الأسرة	م
	لكل فرد كوبون	أقل من ٣ أفراد	١
	لكل فرد كوبون	من ٤ إلى ٧ أفراد	٢
	لكل فرد كوبون	من ٨ أفراد فأكثر	٣

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

الفواتير/ سداد إيجار:

• أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب)

• أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.

• أن يكون السداد مرة واحدة خلال ثلاث سنوات المستفيدة في الجمعية.

• أن لا يزيد المبلغ عن الف وخمسمائة ريال للكهرباء .

• توفر ميزانية للمشروع.

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 المرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية لائحة صرف المساعدات لجمعية تآزر لمساعدة المطلقات والأرامل، بتاريخ
١٣ / ٤ / ١٤٤٦ هـ، الموافق ١٦ / ١٠ / ٢٠٢٤ م.
تم التعديل بتاريخ : ١٨ / ٧ / ١٤٤٧ هـ، الموافق ٧ / ١ / ٢٠٢٦ م

اسم العضو	منصبه	التوقيع
رشا حسين عبد الحافظ شيهون	رئيس مجلس الإدارة	
صيته يسلم عبود محفوظ	نائب رئيس مجلس الإدارة	
هدى وليد محمد نباري مراد	عضو مجلس إدارة	
سارة يوسف ناصر الصائغ	عضو مجلس إدارة	
أميرة سالم محفوظ	عضو مجلس إدارة	

الختم