رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المنارة
جمعية العناية بالمساجد
في محافظة بقعاء

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



آلية التأكد من

استحقاق المستفيد للخدمة

جمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء

لائحة شؤون المستفيدين

جمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء

تعريف المصطلحات:

الجمعية: جمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء أنظمتها ولوائحها.

الأيتام: هم من فقدوا ابائهم من السعوديين

أ-الذكور: من سن الولادة حتى ١٨ سنة.

ب-الإناث: من سن الولادة حتى عشرين سنه .

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها وتعول ابنائها وغير موظفة.

الأسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء وابناءه.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء .

الخدمات: هي مجموعة من البرامج والانشطة التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الأخلال 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 تسجيل المستفيدين:

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. صوره من شهادة الوفاة مع الأصل للمطابقة.
2. صورة من بطاقة العائلة بعد الوفاة (وجهين) مع الأصل للمطابقة.

3. تعريف من المدارس والجامعات لجميع الطالب.
4. صوره من عقد الإيجار أو صك المنزل.
5. صوره من فاتورة الكهرباء للمنزل.
6. .صوره من الإيبان البنكي باسم العائل.
7. مشهد من التقاعد أو التأمينات والضمان.
8. صورة من صك حصر الورثة.
9. **يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:**

الفئة	الإيضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي ال يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٥٠٠) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٥٠١ الى ٨٠٠) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٨٠١ الى ١٣٠٠) ريال.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. .طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إوادي الحياع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في

1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. .أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

1. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
2. .معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم الاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ والمشاركة في الظهور الإعلامي والتصوير في حال تنفيذ البرامج.
4. .إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حين يتم الاعلان عن موعد

التحديث.

6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.

7. المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.

8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.

9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.

10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.

11. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.

12. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية خطيا للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي.

13. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم إلى معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

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

2. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.

3. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.

4. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
5. -في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
6. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
7. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
8. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أمالكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
9. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
10. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصا لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة الا تتجاوز (٣٠) يوم من تاريخه حدوثها وله الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي:

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف السرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني (.
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر.
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عالقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى.

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة. (
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين. .
4. .يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
5. .تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
6. .يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية https://aytam-muhail.org أو تسليمها يدويا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد الى الخميس.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاعانة النقدية:

1. **استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.**

الأجهزة الكهربائية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي. .
2. عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنو ات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة.
3. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

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

ضوابط صرف السلة الغذائية:

1. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
   - أ- فئة المستفيد.
   - ب- عدد افراد الاسرة.
   - ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

أ- **الفواتير:**

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ)،(ب)،(ج) .
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.

ج- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة. .

د- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال .

هـ- توفر ميزانية للمشروع.

الحريق والسيول:

أ- تقديم المعونة العاجلة التي تطلبها الحالة.

ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.

ج- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.

د- أن ال يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.

هـ- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم العلاج :

أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.

ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي ال يمكن عالجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة محايل عسير.

ج- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.

د- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ)،(ب)،(ج) .

ب- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.

ج- لا يوجد على كفالة أحد افراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.

د- عدم وجود مسكن للأسرة.

هـ- اثبات ملكية الارض وعدم ممانعة الجيران.

و- قرار لجنة البحث.

ز- توفر ميزانية للمشروع.

ح- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. فئة المستفيد. .
2. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

1. أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ)،(ب)،(ج) .
2. أن يكون المنزل ملك.
3. لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
4. لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
5. تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الأقل.
6. عدم وجود مسكن لائق.
7. قرار لجنة البحث.
8. توفر ميزانية للمشروع.
9. لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.
10. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
    - أ- فئة المستفيد.
    - ب- عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

أ- أن يكون سعودي الجنسية.

ب- من المستفيدين من خدمات الجمعية.

ج- من أهل السنة والجماعة.

د- لم يسبق له الحج.

هـ- وجود ميزانية للمشروع.

و- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. فئة المستفيد.
2. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

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

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية العناية بالمساجد فى محافظة بقعاء فى محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (3) والمنعقد يوم الأحد 5 رجب 1446 هـ الموافق 5 يناير 2025 م.

الإسم	الصفة	التوقيع
سالم مشرف رشيد الفهد	رئيس مجلس الإدارة	
عبد الهادي مثقال مشعان البلوي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
بدر سعود مشرف البقعاوي	عضو مجلس الإدارة	
احمد مطلق سليمان الناغل	عضو مجلس الإدارة	
بدر بن غازي بن عبدالله العتيبي	عضو مجلس الإدارة	
رائد مرهش ضيدان العتيبي	عضو مجلس الإدارة	
طارق سليمان عبيد البقعاوي	عضو مجلس الإدارة	


المنارة
جمعية العناية بالمساجد
في محافظة بقعاء