



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية
CHARITY ASSOCIATION FOR ORPHANS CARE IN THE EASTERN REGION
مسجلة بوزارة الشؤون الإجتماعية برقم ٥٦٨

لائحة حقوق وواجبات المستفيدين



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية
CHARITY ASSOCIATION FOR ORPHANS CARE IN THE EASTERN REGION
مسجلة بوزارة الشؤون الإجتماعية برقم ٥٦٨

لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

الفهرس

٣	المقدمة
٤	تعريف المصطلحات :
٥	شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين
٥	أولاً : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :
٥	ثانياً : المستندات التالية المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية :
٦	المستفيدون من خدمات الجمعية
٧	تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية
٨	حقوق المستفيدين :
١١	واجباتك كمستفيد :
١٣	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :
١٤	إجراءات التظلم أو الشكوى :
١٥	الخدمات التي تقدمها الجمعية:
١٦	أولاً : الخدمات الأساسية
١٧	ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة):
٢٠	ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية):
٢٢	رابعاً : كيفية الحصول على خدمات الجمعية
٢٣	لجنة الحقوق والواجبات
٢٨	النماذج

المقدمة

تسعى الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) إلى رعاية الأيتام وأسرهم وتوفير كافة الوسائل لتحسين حياتهم بشكل أفضل مع استشراف المستقبل ، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة لهم، من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الشخصية، والاجتماعية، والتعليمية والاقتصادية، والصحية والتربوية، وتحرص الجمعية على أن تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية المستفيدين مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها وخصوصاً المستفيدين من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس لذلك فإن حرصهم وجديتهم و التزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جودة وكفاءة .

لذلك حرصت الجمعية إن تعمل على إصدار هذه اللائحة التي توضح الحقوق والواجبات للمستفيدين من خدمات الجمعية .

تعريف المصطلحات :

الجمعية: يقصد بها الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء)

الأيتام: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين وهم الأيتام الذين ترعاهم الجمعية و المحدد بأنظمتها ولوائحها .

الأرملّة: هي أم الأيتام الذين ترعاهم الجمعية .

الأسرة: هي الأرملّة وأبناءها الأيتام من الذكور والإناث .

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) وفق أنظمتها ولوائحها .

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء) .

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات: هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

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

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١. أن يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية .
٣. أن يكون لدى الأسرة أبناء من سن (١٨) سنة وما دون.

أولاً : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة السجل المدني للعائلة وبطاقات الأحوال للأيتام الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر ولديهم بطاقات أحوال مع الأصول لمطابقتها.
٢. صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة).
٣. صورة لعقد الإيجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.
٤. صور شهادات الميلاد للأبناء أو صك الإعالة مع الأصل للمطابقة.
٥. أصل آخر فاتورة كهرباء.
٦. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

ثانياً : المستندات التالية المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية :

١. صورة شهادات الأيتام الدراسية أو تعريف من المدرسة.
٢. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة "لا تتجاوز سنه هجريه".
٣. صورة صك حصر الوراثة مع الأصل للمطابقة.
٤. صورتان شخصية للأبناء، والبنات أقل من (٨) سنوات.
٥. إثبات عدم الزواج والتوظيف للأم.
٦. إثبات عدم الزواج للبنات اللواتي تتجاوز أعمارهن (٢٢) سنة.

المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الأيتام التي فقدت الأب أو الوالدين وأصبح أبنائها من الأيتام (السعوديين من أب وأم سعوديين) ويمكن استثناء (الأيتام من أم سعودية أو من أب سعودي)، وذلك حسب التصنيف التالي:

الأيتام :

١. الذكور: من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين في أحد الجهات العلمية أو المهنية حتى ٢٢ سنة) ويمكن استثناء عن طريق تقرير من الباحثة الاجتماعية وموافقة مدير إدارة الخدمات الاجتماعية إلى (٢٤) سنة بشرط انتظامه في الدراسة .

٢. الإناث: من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرين، ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة أن يكون لديها أخوة قصر ترعاهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة) لأنه إذا بلغت الفتاة سن (٣٥) سنة ولم تتزوج فتدخل ضمن مساعدات الضمان الاجتماعي (عنوسه) على أن تثبت عدم الزواج والتوظيف بالأوراق الرسمية (كل سنتين) وبعد تجاوز سن الرابعة والعشرين وفي حال عدم وجود قصر لدى الأسرة تحال لأي جهة خيرية أخرى يمكن أن تقدم لها الرعاية.

الأرامل :

تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات أو أرامل من أزواج سعوديين اللاتي لديهن أيتام قصر وفق الشروط التالية: (الغير متزوجة - تسكن مع الأبناء - غير موظفة) المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام:

١. أن يكون لديهم أخوة قصر.
تقوم الجمعية برعاية المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام (ممن تجاوزت أعمارهم السن المحددة مسبقاً للذكور والإناث) بشرط:

٢. إحضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الإعاقة وعدم القدرة على العمل وبالنسبة للمرضى النفسيين يشترط إحضار تقرير رسمي وبتاريخ حديث من مستشفى الصحة النفسية الحكومي ولا تقبل الصور ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الأيتام الذين ترعاهم الجمعية في أسرته الأعمار المحددة ويتم تحويله إلى الجهات التي من الممكن أن تقدم له خدمات تتناسب مع حالته الصحية .

تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية

● تصنيف فئات المستفيدين من خدمات الجمعية

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيتها للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي ، وهذه الفئات هي كما يلي:

الفئة	الإيضاح
فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٣٠٠) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٣٠١ - ٦٠٠) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٦٠١ - ٩٠٠) ريال
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٩٠١ - ١٢٠٠) ريال
فئة هـ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهر أكثر من (١٢٠٠ - ٢٠٠٠) ريال وإذا تجاوز دخل الفرد أكثر من (٢٠٠١) ريال فيلزم استئناؤها من مدير عام الجمعية وتقديم لها الخدمات التالية فقط: ١. الرعاية الصحية، والرعاية التعليمية، والتدريب والتوظيف، والإرشاد الأسري والبرامج الثقافية والترويحية. ٢. إشراكهم في برامج الجمعية المختلفة وحفلاتها ومناسباتها العامة. ٣. مساعدة الأبناء الكبار على الزواج بالتنسيق من المؤسسات الخيرية الأخرى. ٤. التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام وأسرهـم.

حقوق المستفيدين :

● للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية . بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص .
٢. إحالتك الى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة لكم .
٣. طلب تحويل ملفك والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبتك في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي .
٤. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها .
٥. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز . وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير .
٦. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .

● السرية والخصوصية :

كاستفيد لك الحق في :

١. أن يتم التعامل مع ملفك (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة.
٢. رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لك .
٣. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بكل سرية .
٤. أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايتك وتقديم الخدمات لك ما لم تأذن له بذلك .

● الإحترام والكرامة :

كاستفيد لك الحق في :

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك .
٢. لك الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليكم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة او ارياعة حفاظاً عليكم وعلى سلامتكم .
٣. لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها .

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة .
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .
٣. كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف **موظفي / موظفات**

الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في :

- معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك .
- الاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم .
- رفض مشاركة أي من المتدربين للمتدربات في تقديم الخدمة أو الرعاية لك .

واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة او للباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
٣. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٤. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور .
٥. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير .
٦. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٧. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية .
٨. المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية واجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من الجمعية .
٩. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية . وعدم التناول عليهم لفظياً أو بدنياً .

١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع الى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١١. عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بموافقة الجمعية .
١٢. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطأ لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لكم لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٣. في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لايصال وجهة نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .
١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود اسئلة لديکم عن الجمعية .

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء 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 : (نموذج ١١)

١. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني/ رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) و (صلة القرابة).
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. ايضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم .
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت .

إجراءات التظلم أو الشكوى :

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال .
٣. يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه .
٤. على مدير عام الجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٥. يتم البث في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
٦. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسريّة الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.
٧. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / الخ) .
٨. مدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية .
٩. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <http://bena.org.sa>

أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير العام خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً إلى ٤ عصرًا من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق

الخدمات التي تقدمها الجمعية:



أولاً: الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسبة من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً)، وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبنى على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار، وتقدم من خلال بطاقة ممغنطة يغذى حسابها شهرياً من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (١٥٠) مائة وخمسون ريال شهرياً لكل مستفيد.
٢	المصروفات النقدية (نقد)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد شهرياً من خلال بطاقة ممغنطة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذى حسابها شهرياً من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (٢٠٠) مائتين ريال شهرياً لكل مستفيد.
٣	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنطة يغذى حسابها شهرياً من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبنى على تكلفة المعيشة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (٥٠) خمسون ريال شهرياً لكل مستفيد.

أولاً: الخدمات المساندة (الدائمة) :

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية وبناء على ما يتوفر لديها من موارد مالية لهذه البنود، وهي:

١. مساعدة في إيجار المنازل :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن منزل مستأجر فلها الحق في الحصول على مساعدة بجزء من الإيجار وذلك كل ستة أشهر عقديّة وفق تاريخ عقد الإيجار ، وتكون قيمة المساعدة وفقاً لفئة الأسرة وعدد الأفراد و القيمة الإيجارية للمنزل .

٢. صيانة وترميم المنازل :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل على إن يكون الحد الأعلى للترميم (٢٠ ٪) من قيمة المنزل التقديرية وتكون الصيانة أو الترميم ضرورة ملحة و المنزل يحتاج إلى ترميم أو صيانة .

٣. المساهمة في تأثيث المنزل :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة او يكون رديئاً فلها الحق في الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل على الايتم مساعدتها أكثر من مرة واحدة إلا باستثناء حالات السرقة و الحريق .

٤. دعم المشاريع الصغيرة والأسر المنتجة :

الأسر المنتجة هي الأسر التي لديها أفكار أو نشاطات أو مشاريع يدوية حرفية سواء كانت عن طريق التدريب والحصول على المؤهلات اللازمة أو تكون مكتسبه من خلال ممارسة هذه المهنة فلها الحق في الحصول على البرامج التدريبية والمساهمة معها في توثيق مشاريعها الإنتاجية وكذلك التنسيق مع الجهات الافتراضية لتقديم الدعم المادي لها.

٥. تأمين المواصلات (حسب الحاجة) :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة أو أي وسيلة نقل حكومية أو غيرها فلها الحق في الحصول على مساعدة مواصلات (التدريب ، الأنشطة ، المدارس) ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (١,٠٠٠) ريال للأسرة الواحدة شهرياً.ويمكن تقديم الخدمة للفصل الدراسي كاملاً دفعة واحدة .

٦. المساعدة في سداد فواتير الكهرباء :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا تستفيد من الضمان الاجتماعي أو جهة أخرى لسداد فواتير الكهرباء فلها الحق في الحصول على مساعدة في سداد فواتير الكهرباء وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ عن (٢.٠٠٠) ريال فقط للأسرة الواحدة في العام الهجري الواحد.

الفئات	أ	ب	ج	د
الحد الأعلى في السنة الهجرية	١٨٠٠	١٢٠٠	١٠٠٠	٨٠٠

يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعه واحدة في العام الهجري الواحد.

٧. توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية أو صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة كهربائية منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجاتها وتوصيات إدارة الخدمات .

٨. الرعاية الصحية :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د، هـ) والتي لا يمكنها العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية فلها الحق في الحصول على مساعدة العلاج في الجهات الأهلية المعتمدة لدى الجمعية .

٩. تأمين الأدوية والأجهزة الطبية :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها توفيرها عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) أو وزارة الشئون الاجتماعية (للأجهزة الطبية) مع وجود ضرورة طبية فلها الحق في الحصول على تأمين الأدوية والأجهزة الطبية .

١٠. التعليم (العالى):

لكل ابن /ابنة من أبناء الأسر المستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) والتي لم تجد إمكانية القبول في جامعات أو كليات حكومية ولا يزيد العمر عن (٢٦) عاماً فلها الحق في الحصول على اختيار تخصص ذو فرص وظيفية متوفرة و جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل والدراسة على حساب الجمعية.

١١. التدريب (لجميع المستفيدين) :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د ، هـ) ولديها الرغبة الجادة في التدريب فلهم الحق في الحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثل (القدرات ، التحصيلي ، اللغة الانجليزية ، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدى الجمعية فيمكن تقديم الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه إدارة البرامج بالجمعية .

١٢. التوظيف:

المقصود بالتوظيف إن تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية و الاهليه لإيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الأبناء/الفتيات/الأمهات.

١٣. التحفيز لمحو الأمية :

تتعاون الجمعية مع وزارة التربية والتعليم في تقديم هذه الخدمة لغرض محو أمية الأرامل والفتيات الذين لم يتمكنوا من الالتحاق بالتعليم وتجاوز السن النظامية وذلك ضمن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجمعية ويتم صرف مكافأة مالية قدرها (١.٠٠٠) ريال لكل دارسه تجتاز العام الدراسي بنجاح عن طريق الجمعية وترفع البيانات مع تقرير طلب خدمة نهاية العام الدراسي لمدير الخدمات الاجتماعية ثم اعتماد المدير العام لتغذية مبلغ المكافأة في حساب الأسرة.

١٤. التحفيز لحفظ القرآن الكريم :

تشجيع الطلاب/الطالبات والأمهات على الالتحاق بحلقات تحفيظ القرآن الكريم المعتمدة والرسمية من تقديم حوافز مادية ومعنوية للمسجلين كما يحق للجميع المستفيدين التسجيل في مسابقة بناء الرضائية التي تقيمها الجمعية سنوياً ، كما أن الجمعية على استعداد التحمل أي رسوم تتطلبها حلقات تحفيظ القرآن أو الدور النسائية من اجل التحاق المستفيدين بهذه الحلقات أو الدور النسائية.

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، وهي:

١. الحج :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها الحج فلها الحق في الحصول على الحج على حساب الجمعية لمرة واحدة .

٢. العمرة :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها العمرة فلها الحق في الحصول على العمرة على حساب الجمعية مع وجود محرم شرعي كل ثلاث سنوات .

٣. زكاة الفطر :

يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية توزيع زكاة الفطر في حينها عن طريق إدارة الخدمات الاجتماعية.

٤. كسوة العيد :

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق إدارة الخدمات الاجتماعية.

٥. مستلزمات كسوة الشتاء :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة نقداً ويتم تقديمها في بطاقة البركة أو عن طريق مورد الملابس في نظام بطاقة الصرف الإلكتروني وفق ما تراه إدارة الجمعية في حينه.

٦. لحوم الأضاحي:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديمها وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأكثر احتياجاً .

٧. السلة الرمضانية :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن تكون نقداً في بطاقة البركة أو عن طريق بطاقة الصرف الالكتروني بطاقة منافذ (غذاء). ويحدد قيمتها بتعميم من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

٨. المستلزمات المدرسية (الحقيبة - المربول - العباءات) :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) و لديه طلاب و طالبات فإن هذه الخدمات تقدم لجميع طلاب و طالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة .

٩. أجهزة الحاسب الآلي :

يتم تقديم أجهزة الحاسب الآلي والحاجة إلى ذلك تحدده طبيعة المرحلة والتخصص الدراسي مع إضمار ما يؤيد الحاجة من الجهة ذات العلاقة وتكون المساعدة مرة واحدة فقط لأجهزة الحاسب الآلي في حالة توافرها على أن يكون الطالب أو الطالبة من أبناء الأسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د) .

١٠. دروس التقوية :

تكون التقوية في المواد العلمية أو اللغة العربية أو اللغة الانجليزية و تكون التقوية في مدرسة حكومية وتتجمل الجمعية التكاليف في حال عدم إمكانية الحصول عليها مجاناً .

١١. التحفيز و التشجيع للمتفوقين والموهوبين والمبدعين :

حصول المتفوقين والموهوبين والمبدعين على مكافأة سواء مالية أو عينية وذلك من خلال تكريم المتفوقين الذي تقيمه الجمعية سنوياً ، كما أن الجمعية على استعداد لمساندة أي طالب / طالبة لديه موهبة أو إبداع وذلك من خلال التدريب أو التنسيق مع الجهات المختصة في هذا المجال لإبراز موهبته أو اختراعه .

١٢. الابتعاث لإكمال التعليم الجامعي :

بعد اجتياز الابن المرحلة الثانوية ولديه الرغبة الجادة في الابتعاث عليه التقديم على الجمعية وفقاً لأنظمة ولوائح الجمعية حيث تقوم الجمعية بالتنسيق مع وزارة التعليم للاحقة بالابتعاث الخارجي أو التنسيق لإيجاد منح تعليمية داخلية .

١٣. رسوم اختبار القياس والتحصيلي :

هي رسوم تدفع للطلاب و الطالبات الراغبين بالالتحاق باختبارات القدرات والتحصيلي مرة واحدة . وتتحمل الجمعية هذه الرسوم .

١٤. الرحلات الترفيهية والمخيمات :

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ ، ب ، ج ، د ، هـ) لها الحق في المشاركة في الرحلات والمخيمات الترفيهية التي تقيمها الجمعية (كالمخيم الربيعي، ورحلة الصيف، والمخيم النسائي، وغيرها) .

رابعاً : كيفية الحصول على خدمات الجمعية

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع الباحثة الاجتماعية الخاصة بالأسرة سواء أثناء الزيارة الميدانية للأسرة أو الاتصال الهاتفي أو زيارتها في موقع الجمعية واستكمال إجراءات ومستندات تقديم الخدمة وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكنكم الاتصال بمشرفة القسم النسائي أو مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم .

ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع لموقع الجمعية الإلكتروني (www.benaa.org.sa)
دليل خدمات المستفيدين .

آلية صرف الخدمات للمستفيدين



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية
CHARITY ASSOCIATION FOR ORPHANS CARE IN THE EASTERN REGION



يتم صرف بعض الخدمات
كالأثاث والأجهزة من جهة
يتم التعاقد معها .

بطاقة منافذ :

وهي عبارة عن بطاقة
يتم صرفها
للمستفيدين بهدف
شراء مواد الغذاء
والكساء من الأسواق
التي يتم التعاقد
معها

بطاقة البركة :

وهي عبارة عن بطاقة
صرف آلي يتم إصدارها
من مصرف الراجحي بهدف
صرف المساعدات النقدية

لجنة الحقوق والواجبات

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق و الواجبات) مكونه من : مدير الخدمة الاجتماعية رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً و الكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً و مقررراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها :

١. دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواءً كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة .
٢. دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين (الأسرة / الأم / الأيتام) .
٣. وضع نماذج المُساءلة..
٤. كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى .
٥. اعتماد القرار من المدير العام .
٦. المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار .
٧. يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير العام .
٨. يمكن للجنة استدعاء من تراه للاستشارة بما لديه .

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مره	ثاني مره	ثالث مره
1	إتلاف بطاقات الصرف الالكتروني من قبل الأسر	دفع رسوم على إصدار البطاقة الجديدة بحدود خمسون ريال من خلال حسم من حسابها	دفع رسوم على إصدار البطاقة الجديدة بحدود خمسون ريال وتدفع مقدماً عند طلب البطاقة	دفع رسوم على إصدار البطاقة الجديدة بحدود مائتي ريال
2	عدم الالتزام بالزى الشرعي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف الصرف لمدة شهر
3	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	تحريم الأسرة لمدة ستة أشهر من الخدمة	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)
4	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى	إيقاف الصرف لمدة شهر (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)
5	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير إدارة البحث
6	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة
7	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية
8	الاعتداء البدني على احد موظفي / موظفات الجمعية	اخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف / الموظفة	حرمان الأسرة من الخدمات لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تحريم الأسرة من الخدمة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مره	ثاني مره	ثالث مره
9	إلحاق إضرار بممتلكات الجمعية	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	حرمان الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	تحريم الأسرة من الخدمة نهائياً
10	إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للمستفيدين	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	إيقاف الصرف لمدة شهر
11	منح أو بيع الأجهزة التي قدمتها الجمعية للمستفيدين أو الأثاث عند تغير مقر السكن أو الانتقال لضع آخر	إيقاف الصرف شهريين	إيقاف الصرف ستة أشهر	حرمان الأسرة من الأجهزة نهائياً
12	تلفظ إحدى الأسر بأثاث نابية على أحد الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تحريم من الصرف لمدة شهر	يوقف عنها الصرف لحين تحسن سلوكها وأخذ التعهد اللازم عليها
13	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعدم التكرار ذلك	حسم تكاليف البرنامج الدورة من مستحقات الأسرة	إيقاف صرف عن الأسرة لمدة شهرين
14	عدم التزام الأبناء أو البنات بالحضور للدورة التدريبية المتخصصة أو المهنية أو المنح الدراسية	حسم ٥٠٪ من تكاليف البرنامج من الأسرة	حسم تكاليف الدورة من الأسرة	
15	عدم التزام الأسرة بتقديم ما يثبت تسليم مبلغ الإيجار المودع في حساب البركة إلى المالك أو مكتب العقار	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	حرمان الأسرة من الخدمة	
16	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	إيقاف الصرف لمدة شهر عن هذه الخدمة	إيقاف الصرف نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
17	إساءة المبتعث في الخارج للأنظمة المعمول بها في الدولة المبتعث لها الابن وارتكاب سلوك مخالف للأدب الشرعية	إلغاء إبتعاثه وإعادته للبلاد بالتنسيق مع العندين بالابتعاث وإحالة ملفه للأخصائي الاجتماعي لدراسته		
18	رسوب الابن أو الابنة أو الأرملة في فصل دراسي ويطلب إعادته (لطلاب المنح الدراسية أو التدريبية المدفوعة)	الجلوس مع الابن وأخذ تعهد خطي من الطالب وكذلك الأم ويواصل الفصل التالي بدون أي مبالغ مالية أخرى (مكافأة مواصلات وغيرها)	حرمانه من خدمات التدريب مع حسم ٢٠٪ من حساب الأسرة مع حرمانه خدمات التدريب لمدة ستة أشهر	

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مره	ثاني مره	ثالث مره	رابع مره
19	انقطاع الابن أو الابنة أو الأرملة عن الوظيفة بدون سبب مقنع	تعهد خطي من مرتكب السلوك	تعهد خطي ثاني + حسم ٢٠% من حساب الأسرة		
20	مماطلّة الابن أو الابنة في استكمال إجراءات الترشيح لخدمات التدريب و التوظيف من ناحية المقابلات الشخصية أو الملتقيات و الندوات أو استكمال الاستمارات	تعهد خطي من مرتكب السلوك بعدم التكرار	حرمانه من الترشيح		
21	عدم تواصل الابن أو الابنة مع إدارة الخدمة الاجتماعية وتزودهم بالنتائج أو ما يعترضه من مشاكل أو في حالة تغير أرقام الاتصال أو العناوين	تعهد خطي من مرتكب السلوك بعدم التكرار	حرمانه من أي مزايا مادية للبرنامج لمدة سنة		
22	قيام الأسرة طلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في جمعية بناء	تنبيه مع المطالبة بالالتزام والغاء احد الطالبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبلغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	إيقاف خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)	
23	زواج أو وفاة احد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	إيقاف الصرف شهرين عن الأسرة	إيقاف الصرف ثلاثة أشهر عن الأسرة	إيقاف خدمات الجمعية عن الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق و الواجبات)
24	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	إيقاف الصرف لمدة شهرين	
25	إحضار الأسرة لجيرانها وأقاربها في البرامج الأسرية دون تنسيق مسبق مع الجمعية	تنبيه شفوي	تنبيه خطي أول	أخذ تعهد بعدم إحضار مرافقين	حرمان الأسرة من حضور مثل هذه البرامج
26	التصرف بتصرفات غير لائقة قوليه أو فعلية من قبل الأبناء أو البنات أو أولياء أمورهم مع منسوبي أو منسوبات المراكز أو المعاهد أو الأكاديميات التي تقدم منح دراسية مجانية لهم أو يدرسون على حساب الجمعية فيها	تنبيه الابن أو الابنة أو أي من أولياء أمورهم بعدم تكرار ذلك	يحرم المتسبب جزئياً من إكمال الدورة أو الدراسة ولمدة أسبوع	يحرم المتسبب من الدورة أو الدراسة نهائياً ومن جميع الفرص المتاحة من مدة عام	يحرم المتسبب من جميع الفرص المتاحة نهائياً لحين تحسن السلوك واخذ التعهد اللازم

التمهيد

نموذج تبليغ

نموذج (6)

رقم ملف الأسرة	الا اسم
اليوم	اسم البرنامج
التاريخ	14 / /
المحافظة	
.....	
التوقيع	اسم مشرف/ة البرنامج

البا حنة.....		إلى
مدير الخدمة الاجتماعية		من
للإفادة عاجلاً		الموضوع
14 هـ	/	التاريخ
مرقيات الباحنة <input type="checkbox"/>		
مسائلة الأسرة <input type="checkbox"/>		

مدير الخدمة الاجتماعية

نموذج اتخاذ إجراء

نموذج (9)

رقم ملف الأسرة		الاسم	
١٤ / /	التاريخ	اليوم	اسم البرنامج
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
التوقيع		اسم الباحثة	
مخالفة رقم			

(اتخاذ إجراء)

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

.....

.....

.....

لقد تم تحرير هذا القرار في يوم : ١٤ / / الموافق

التوقيع	مدير الخدمة الاجتماعية
---------	------------------------

نموذج قرار

نموذج (10)

	محافظة رقم		رقم ملف الأسرة		الاسم
١٤ / / هـ	التاريخ		اليوم		اسم البرنامج
المحافظة					
مدير الخدمة الاجتماعية					

(قرار)

تقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

- وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

التوقيع	الوظيفة	لجنة الحقوق والواجبات
	رئيس	مدير الخدمة الاجتماعية
	عضو	مدير إدارة البرامج واللجان
	عضو	الانكالات
	عضو ومقرراً	مشرفة القسم النسائي

نموذج إقرار

نموذج (٧)

		رقم ملف الأسرة		الإسم
١٤ / /	التاريخ	اليوم		اسم البرنامج
				المخالفة
.....				
.....				
.....				

(إقرار و تعهد)

لقد تم تحرير هذا التعهد يوم : الموافق ١٤ / /

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الاتية :

.....

.....

وبناء عليه فإن الأسرة قد اعترفت بخطأها وتأمل ألا يتكرر ذلك مستقبلاً ، وفي حالة تكراره هذه المخالفة ستقوم الإدارة بتطبيق الجزاء المنصوص عليه لائحة الجزاءات في حقه دون معارضة من الأسرة .

	التوقيع		الإسم
--	---------	--	-------

	التوقيع		اسم الباحثة
	التوقيع		مدير الخدمة الاجتماعية

نموذج تحويل للجنة

نموذج (8)

رقم ملف الأسرة		الاسم	
الاسم		اسم البرنامج	
رقم	التاريخ	اليوم	
١٤ / /			
المحافظة			
مخالفة رقم			

التوقيع	اسم الباحث
---------	------------

(تحويل)

لقد تم تحرير هذا التحويل في يوم : ١٤ / / الموافق :
لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

وبناء عليه فقد تم تحويل الأسرة إلى لجنة الحقوق والنواجيات .

التوقيع	مدير الخدمة الاجتماعية
---------	------------------------

نموذج تقديم شكوى

نموذج (11)

رقم ملف الأسرة		الاسم
رقم الجوال		رقم السجل المدني
التاريخ	اليوم	رقم الهاتف
١٤ / /		موضوع التظلم
<input type="checkbox"/> سوء المعاملة <input type="checkbox"/> التمييز في الخدمات <input type="checkbox"/> رفض المساعدة <input type="checkbox"/> أخرى :.....		
طبيعة المشكلة		
تفاصيل الشكوى / التظلم		
الجهة التي تود التظلم منها		
تحديد الضرر		
أسباب التظلم		
المرافقات		
التوقيع		اسم صاحب/ة الشكوى
التوقيع		اسم الموظف/ة مستلم الشكوى

ملاحظة:

١. هذا النموذج خاص بتقديم شكوى إلى إدارة الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء).
٢. تقديم الشكوى فقط لأسر الأيتام والأرامل المستفيدين من خدمات الجمعية.
٣. سيتم التعامل مع الشكاوي بمتنهي السرية و المشفاهة.

اقرار استلام

الاسم : رقم الملف :

التاريخ

اقر باستلامي النسخة الأصلية منها واطلعت على محتوياتها واتعهد بالتحديد بها
والله الموفق

الاسم:

التوقيع :



الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية
CHARITY ASSOCIATION FOR ORPHANS CARE IN THE EASTERN REGION
مسجلة بوزارة الشؤون الإجتماعية برقم ٥٦٨

059 978 1111

الخبر - شارع الملك عبدالعزيز مقابل البنك العربي

SA8080000301608010177661



@bena1431



@benaasa



@bena1431

