

لائحة رعاية المستفيد

جمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ
ترخيص رقم (1381)

● المقدمة:

تسعى جمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ لتوفير كافة الوسائل لتمكين المستفيدات بشكل أفضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهن لتحقيق تنمية متكاملة لهن من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية وتطوير الذات، وتحرص الجمعية على أن تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية وتمكين المستفيدات مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها وخصوصا المستفيدات من هذه الخدمات اللاتي هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس، لذلك فإن حرصهن وجديتهن والتزامهن وتعاونهن يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهن وتوفير الرعاية والخدمات لهن بكل جودة وكفاءة.

لذلك حرصت الجمعية أن تعمل على إصدار هذه اللائحة التي توضح الحقوق والواجبات للمستفيدات من

خدمات الجمعية.

● تعريف المصطلحات:

الجمعية	جمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ.
اللائحة	لائحة رعاية المستفيدات.
رئيس مجلس الإدارة	رئيس مجلس إدارة الجمعية.
الباحث الاجتماعي	الموظف المتخصص بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدات ودراسة الحالة.
المستفيدات	كل مستفيدة من خدمات الجمعية.
الأرملة	هي كل امرأة توفي عنها زوجها وليس لها أبناء، أو لها أبناء تجاوزوا سن ال 18 عامًا.
الأرملة بأيام	هي كل امرأة توفي عنها زوجها ولها أبناء منه دون سن ال 18 عامًا.
المطلقة	هي كل امرأة ثبت طلاقها بصك شرعي له أكثر من ثلاثة أشهر، وليس لها أبناء، أو لها أبناء تجاوزوا سن ال 18 عامًا.
المطلقة بأطفال	هي كل امرأة ثبت طلاقها بصك طلاق شرعي له أكثر من ثلاثة أشهر ولها منه أبناء دون سن ال ١٨ عامًا ولديها صك حضانة بهم.
المطلقة بأيام	هي كل امرأة ثبت طلاقها بصك شرعي ثم توفي بعد ذلك ولها منه أبناء دون سن ال ١٨ عامًا.
أسرة السجين	هي زوجة السجين.
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها للمستفيد وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
واجبات المستفيد	التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.
المشاريع والبرامج	هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيد سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك.
المخالفات	هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين واللوائح الصادرة من الجمعية.
الدخل	الدخل المادي الذي يتقاضاه المستفيد من أي مصدر سواء كان شهريًا أو سنويًا.
نطاق خدمات الجمعية	محافظة رابغ.
البحث الميداني	زيارة منزل المستفيدة للتأكد من صحة المعلومات والبيانات والاحتياجات الخاصة بها.

● الفئات التي تخدمها الجمعية:

- الأرمال.
- المطلقات.
- أسر السجناء.

● شروط تسجيل المستفيدات:

يتم تسجيل المستفيدة من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن تكون سعودية الجنسية ويستثنى من ذلك الأرملة أو المطلقة لمواطن سعودي (ولديها أبناء مواطنين).
2. أن تكون مقيمة إقامة دائمة في محافظة رابغ.
3. يشترط في تسجيل التابعين:

1. أن يكونوا مقيمين إقامة دائمة مع والديهم ويدرسون في محافظة رابغ.
2. ألا يتجاوز عمر التابع 18 عامًا، ويستثنى من ذلك من لديه إثبات باستمرار انتظامه في الدراسة إلى الانتهاء منها أو من ثبت مرضه وعدم استطاعته للعمل.
3. أن تكون البنت غير متزوجة.

● المستندات المطلوبة للتسجيل بالجمعية:

يتطلب من المتقدم للحصول على خدمات الجمعية المستندات التالية:

م	المستندات المطلوبة
1	الهوية الوطنية
2	سجل الأسرة.
3	الحساب البنكي.
4	إثبات السكن.
5	اثبات المدارس
6	إثبات الدخل.
7	صك الطلاق
8	إثبات بحالة السجنين
9	صك الحضانة.

- يتم تصنيف الأسر وفق الحالة الاجتماعية بأحد الفئات المعتمدة بالجمعية وهي 6 فئات
الأرملة - المطلقة - أسرة السجين - الأرملة بأيام - المطلقة بأطفال - المطلقة بأيام.

- يتم تصنيف المستفيدات وفق المعايير التالية لضوابط الصرف والاستفادة من الخدمات:

الفئة	الإيضاح
أ	صافي الدخل الشهري للفرد 400 ريال فأقل.
ب	صافي الدخل الشهري للفرد من 600 ريال فأقل.
ج	صافي الدخل الشهري للفرد من 800 ريال فأقل.
د	هي المستفيدة التي تسكن لوحدها وتجاوز عمرها 60 عام، وليس لديها دخل غير الضمان الاجتماعي.

● حقوق المستفيدات:

للمستفيدة الحق في:

1. الحصول على الرعاية المناسبة لحالتها والمتوفرة في الجمعية عند الموافقة على الحالة بعد إجراء البحث المكتبي والميداني.
2. تقديم المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
3. الحصول على خدمات الجمعية بدون تمييز وتقديمها بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة في حال تم رفضها.
5. أن يتم التعامل مع بياناتها وجميع المراسلات الخاصة بحالتها بسرية تامة.
6. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية.
7. ألا يسمح بتواجد أي شخص غير معني بتقديم الخدمة للمستفيدات أثناء تقديمها.
8. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة بالجمعية.

● واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من الجمعية ومراعاة المصادقية فيها.
3. التعاون مع فريق البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في المنزل لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس الاحتياجات.
4. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم ترشيح المستفيد لها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عند عدم الرغبة في الحضور مع إبداء أسباب منطقية للاعتذار، وفي حال رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف فيجب أن يكون ذلك خطئاً.
5. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغير.
6. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة حين يتم طلب التحديث من قبل الجمعية.
7. المحافظة على الأجهزة الكهربائية التي تسليمها للمستفيد.
8. تقديم الاحترام لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
9. عند الرغبة في التسجيل في أي جمعية أخرى داخل المحافظة لها نفس الاختصاص والخدمات يجب إبلاغ الجمعية وتقديم إخلاء طرف منها.
10. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.

● التعامل مع استفسارات المستفيدين ومقترحاتهم وتظلماتهم وشكاواهم:

– أولاً: الاستفسارات والطلبات والمقترحات اليومية

1. تستقبل الجمعية استفسارات المستفيدين وطلباتهم ومقترحاتهم عبر قنوات التواصل (الواتساب-الايمل-الاتصال) ويجب عليها الموظف المختص أولاً بأول خلال أوقات العمل.
2. إذا احتاج الاستفسار أو الطلب إلى مراجعة معلومات أو الرجوع إلى إدارة أخرى، يُبلغ المستفيد بذلك، ثم يُرد عليه بعد استكمال المراجعة.
3. لا يلزم فتح سجل مستقل لكل رسالة أو استفسار أو طلب أو مقترح يرد عبر الواتساب. ويجوز للإدارة الاستفادة من الموضوعات المتكررة في تحسين الخدمات.
4. إذا رغب المستفيد في تقديم شكوى رسمية من خلال محادثة الواتساب أو حضورياً، يوضح له الموظف طريقة تقديمها عبر النموذج المخصص في موقع الجمعية أو البريد الإلكتروني الرسمي. ويساعده عند الحاجة في الوصول إلى القناة المناسبة.

– ثانياً: التظلمات والشكاوى الرسمية

1. للمستفيد الحق في تقديم تظلم أو شكوى بشأن ما يراه انتقاصاً من حقوقه، أو تقصيراً في تقديم الخدمة، أو أسلوب تعامل موظفي الجمعية أو الجهات التي تقدم خدمات للمستفيدين بالنيابة عن الجمعية.
2. يقدم المستفيد تظلمه أو شكواه خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ نشوء سببها. ويجوز لإدارة الجمعية قبولها بعد هذه المدة إذا قدم المستفيد عذراً مشروعاً تقبله الإدارة.
3. تقدم الشكاوى الرسمية عبر النموذج المخصص في موقع الجمعية: <http://saei.org.sa>، أو عبر البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية. وتوضح الجمعية للمستفيدين هاتين القناتين وطريقة تقديم الشكاوى.
4. يتضمن طلب الشكاوى الاسم الصحيح، ورقم الاتصال، وموضوع الشكاوى، والبيانات اللازمة لدراستها. وإذا كانت البيانات غير مكتملة، يُطلب من مقدمها استكمالها قبل البدء في معالجتها.

5. تُسجل الشكاوى الرسمية الواردة عبر الموقع أو البريد الإلكتروني في سجل الشكاوى الرسمية، ويُعطى مقدم الشكاوى رقمًا مرجعيًا وتاريخًا لتقديمها، ويُبلغ باستلامها والمدة المحددة للرد.
6. يحيل الموظف المختص الشكاوى إلى المدير التنفيذي للنظر فيها وتوجيهه من يلزم بدراستها والتحقق من موضوعها واتخاذ الإجراء المناسب وفق لائحة رعاية المستفيد.
7. يتم البت في التظلم أو الشكاوى وإبلاغ مقدمها بالنتيجة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مكتملة البيانات.
8. تحفظ الشكاوى وبيانات مقدمها بسرية، ويقتصر الاطلاع عليها على الأشخاص المعنيين بمعالجتها.
9. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكاوى عبر وسيلة التواصل المناسبة، ويوثق الرد وتاريخ إغلاق الشكاوى في سجل الشكاوى الرسمية.
10. إذا تعلقَت الرسالة بسلامة المستفيد أو إساءة المعاملة أو خصوصية بياناته، تُرفع فورًا إلى المدير التنفيذي لاتخاذ ما يلزم، حتى إن وردت بدايةً عبر الواتساب، مع توجيه المستفيد إلى استكمال تقديم الشكاوى عبر القناة الرسمية.
11. إذا كانت الشكاوى متعلقة بالشخص المكلف بمعالجتها، تُحال إلى مسؤول آخر يحدده المدير التنفيذي. وإذا تعلقَت بالمدير التنفيذي، تُرفع إلى رئيس المجلس.
12. تنشر الجمعية قنوات تقديم الشكاوى وخطواتها والمدة المحددة للبت فيها في موقعها ووسائل تعريف المستفيدين بخدماتها.

● لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

م	المخالفة	المرة الأولى	المرة الثانية	المرة الثالثة
1	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية عن طريق التزوير	إيقاف ملف المستفيدة.	-	-
2	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة للجمعية	تنبيه المستفيدة مع المطالبة بالتصحيح.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى.	إيقاف ملف المستفيدة.
3	رفض المستفيدة لزيارة فريق البحث الميداني	توضيح طبيعة العمل لأسرة المستفيدة من قبل فريق البحث.	إقرار وتعهد من المستفيدة برفضها الزيارة الميدانية.	إيقاف ملف المستفيدة.
4	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه المستفيدة بضرورة ذلك لكيلا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	إيقاف ملف المستفيدة.
5	تغيير أرقام هاتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم إبلاغ الجمعية بذلك	تنبيه المستفيدة.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	إيقاف ملف المستفيدة.
6	الاعتداء اللفظي على أحد موظفي الجمعية أو صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدة سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف.	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظفة.	إيقاف ملف المستفيدة.	-
7	عدم التجاوب للتحديث الدوري للبيانات	تنبيه المستفيدة بضرورة ذلك لكيلا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها.	إيقاف ملف المستفيدة إلى أن يتم تحديث ملفها.	-
8	عدم التزام المستفيدة أو أبنائها بحضور الدورات التدريبية	تنبيه المستفيدة بضرورة حضور الدورات التدريبية لكيلا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها.	إيقاف بعض الخدمات المقدمة للمستفيدة لمدة 6 أشهر.	إيقاف ملف المستفيدة.

● الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدات:

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدات من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من

حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً أو مرة واحدة فقط للمستفيدة):

م	اسم الخدمة	الإيضاح
1	الكفالة المالية	كفالة الأيتام والأرامل والمطلقات وأسر السجناء
2	السلة الغذائية	شحن تطبيق مسنّف بمبلغ السلة للمستفيدات الأشد احتياجاً، والسلاسل الغذائية العينية يتم توزيعها للمستفيدات كبيرات السن بدون أطفال
3	ترميم المنازل	ترميم منازل المستفيدات لتصبح منازل آمنة ومهيأة للعيش الكريم
4	سداد فواتير الخدمات العامة	دفع فواتير الخدمات العامة للمستفيدين
5	سداد إيجارات المنازل	سداد إيجارات منازل المستفيدات
6	توفير الأجهزة الكهربائية	توفير الأجهزة الكهربائية للمستفيدات
7	تأثيث المنازل	تأثيث المنازل للمستفيدات
8	سقى الماء	توفير المياه للمستفيدات
9	الرعاية الصحية	رعاية المستفيدين صحياً
10	كسوة العيد	توفير كسوة العيد للمستفيدات وأبنائهن
11	الحقيبة المدرسية	توفير الحقائب المدرسية لأبناء المستفيدات
12	كسوة الشتاء	توفير كسوة الشتاء للمستفيدات وأبنائهن
13	العمره	القيام برحلات عمره للمستفيدات
14	التدريب والتأهيل	تمكين المستفيدين وتنمية مهاراتهم لتأهيلهم لسوق العمل، وتمكين الطلاب والطالبات من التعليم والتدريب

● ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدات:

- صرف الكفالة:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
1. فئة المستفيد تكون (أ).
2. عدد افراد الاسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع.

- صرف السلة الغذائية:

1. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
1. فئة المستفيد.
2. عدد افراد الاسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط ترميم المنازل:

1. أن تكون من فئة المستفيدات (أ) أو (ب).
2. إقامة الأسرة منذ أكثر من خمس سنوات بالمنزل المطلوب ترميمه.
3. لم يسبق للمستفيدة الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التنمية الاجتماعية .
4. عدم وجود مسكن لائق
5. قرار إدارة البحث.
6. توفر ميزانية للمشروع.
7. لم يسبق ان قدمت لها هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة لها.
8. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
1. فئة المستفيد.
2. عدد افراد الاسرة.

- ضوابط سداد فواتير الخدمات العامة:

1. أن تكون من فئة المستفيدات (أ) أو (ب) وغير مسجلة في الضمان الاجتماعي.
2. ألا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
3. أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
4. ألا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال.
5. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط سداد إيجارات المنازل:

1. أن تكون من فئة المستفيدات (أ) أو (ب) وغير مسجلة في الضمان الاجتماعي.
2. ألا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
3. أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
4. ألا يزيد المبلغ عن 15.000 ريال.
5. توفر ميزانية للمشروع.

- صرف الأجهزة الكهربائية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. عمر الأجهزة الكهربائية 4 سنوات 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:
 1. فئة المستفيد.
 2. عدد افراد الاسرة.
 3. تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
 4. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط تأثيث المنازل:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 1. فئة المستفيد (أ) و (ب).
 2. عدد أفراد الأسرة.
 3. تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف).
 4. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط الرعاية الصحية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة رابغ.
3. يلزم أن يكون التقرير الطبي موضحاً به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
4. ألا يتجاوز قيمة العلاج 6000 ريال.
5. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط عامة:

1. استلام الطلب على أي خدمة 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.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

● الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة جمعية ساعي لرعاية الأراذل والمطلقات وأسرى السجون بمحافظه رابغ هذه اللائحة في محضر الاجتماع رقم: (2) لعام 2025م والمنعقد بتاريخ: 20/01/2025م، كما أوصى المجلس بتعميمها على ذي الشأن للعمل بموجبها.