

لائحة رعاية المستفيد

جمعية ساعي لرعاية الأرمال والمطلقات وأسر السجناء بمحافظة رابغ
ترخيص رقم (١٣٨١)

● المقدمة:

تسعى جمعية ساعي لرعاية الأرملة 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 ١٨ عامًا.
الأرملة بأيام	هي كل امرأة توفي عنها زوجها ولها أبناء منه دون سن ال ١٨ عامًا.
المطلقة	هي كل امرأة ثبت طلاقها بصك شرعي له أكثر من ثلاثة أشهر، وليس لها أبناء، أو لها أبناء تجاوزوا سن ال ١٨ 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:

- الأرملة.
- المطلقات.
- أسر السجناء.

● شروط تسجيل المستفيدات:

يتم تسجيل المستفيدة من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

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

١. أن يكونوا مقيمين إقامة دائمة مع والديهم ويدرسون في محافظة رابغ.
٢. ألا يتجاوز عمر التابع ١٨ عامًا، ويستثنى من ذلك من لديه إثبات باستمرار انتظامه في الدراسة إلى الانتهاء منها أو من ثبت مرضه وعدم استطاعته للعمل.
٣. 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 السجين
9	صك الحضانة.

- يتم تصنيف الأسر وفق الحالة الاجتماعية بأحد الفئات المعتمدة بالجمعية وهي ٦ 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 ٤٠٠ ريال فأقل.
ب	صافي الدخل الشهري للفرد من ٦٠٠ ريال فأقل.
ج	صافي الدخل الشهري للفرد من ٨٠٠ ريال فأقل.
د	هي المستفيدة التي تسكن لوحدها وتجاوز عمرها ٦٠ عام، وليس لديها دخل غير الضمان الاجتماعي.

● حقوق المستفيدات:

للمستفيدة الحق في:

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

● واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من الجمعية ومراعاة المصادقية فيها.
٣. التعاون مع فريق البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في المنزل لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس الاحتياجات.
٤. 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 خطياً.
٥. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغير.
٦. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة حين يتم طلب التحديث من قبل الجمعية.
٧. تقديم الاحترام لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
٨. عند الرغبة في التسجيل في أي جمعية أخرى داخل المحافظة لها نفس الاختصاص والخدمات يجب إبلاغ الجمعية وتقديم إخلاء طرف منها.
٩. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.

● التظلم وتقديم الشكوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص الحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل موظفي الجمعية أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم والشكوى 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 حسب النموذج المعتمد من الجمعية.
- رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:
 ١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو عبر الوسائل التقنية.
 ٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
 ٣. يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
 ٤. على المدير التنفيذي اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة رعاية المستفيد.
 ٥. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
 ٦. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
 ٧. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ.
 ٨. للمدير التنفيذي الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حق المستفيد إذا ظهر أن تظلمه كيدي.
 ٩. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي من خلال موقع الجمعية <http://saei.org.sa>

● لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

م	المخالفة	المررة الأولى	المررة الثانية	المررة 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 ٦ أشهر.	إيقاف ملف المستفيدة.

● الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين 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 مالياً
2	السلة الغذائية	شحن تطبيق مسنّف بمبلغ السلة للمستفيدين الأشد احتياجاً
3	ترميم المنازل	ترميم منازل المستفيدين لتصبح منازل آمنة و مهيأة للعيش الكريم
4	سداد فواتير الكهرباء	سداد فواتير الكهرباء للمستفيدين الأشد حاجة
5	سداد إيجارات المنازل	سداد إيجارات منازل المستفيدين
6	توفير الأجهزة الكهربائية	توفير الأجهزة الكهربائية للمستفيدين
7	تأثيث المنازل	تأثيث المنازل للمستفيدين
8	سقى الماء	توفير المياه للمستفيدين
9	الرعاية الصحية	رعاية المستفيدين صحياً
10	كسوة العيد	توفير كسوة العيد للمستفيدين وأبنائهم
11	الحقيبة المدرسية	توفير الحقائب المدرسية لأبناء المستفيدين
12	كسوة الشتاء	توفير كسوة الشتاء للمستفيدين وأبنائهم
13	العمره	توفير برحلات عمره للمستفيدين
14	التدريب والتأهيل	تمكين المستفيدين وتنمية مهاراتهم وتأهيلهم لسوق العمل، وتمكين الطلاب والطالبات من التعليم والتدريب

● ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين:

- صرف الكفالة:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد تكون (أ، ب).
 ٢. عدد افراد الاسرة.
 ٣. توفر ميزانية للمشروع.

- صرف السلة الغذائية:

١. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد تكون (أ، ب).
 ٢. عدد افراد الاسرة.
 ٣. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط ترميم المنازل:

١. عدم وجود مسكن لائق
٢. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٣. توفر ميزانية للمشروع.
٤. لم يسبق ان قدمت لها هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة لها.
٥. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

١. حالة المنزل.

- ضوابط سداد فواتير الكهرباء :

١. أن تكون من فئة المستفيدين (أ) أو (ب).
٢. ألا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
٣. أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
٤. ألا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال.
٥. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط سداد إيجارات المنازل:

١. ألا يكون هناك درجة قرابة بين المؤجر والمستفيدة من الدرجة الأولى وحتى الرابعة.
٢. ألا يكون هناك متأخرات.
٣. أن يكون السداد عبر منصة إيجار.
٤. ألا يزيد مبلغ عقد الإيجار عن 15.000 ريال.
٥. أن يكون عقد الإيجار باسم المستفيدة.
٦. توفر ميزانية للمشروع.

- صرف الأجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. لا يتم الصرف للمستفيدة مرة أخرى لنفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة .
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.
 ٣. درجة الاحتياج.
 ٤. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط تأثيث المنازل:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد (أ) و (ب).
 ٢. عدد أفراد الأسرة.
 ٣. درجة الاحتياج.
 ٤. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط الرعاية الصحية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. إحصار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية الحكومية أو المستشفيات الحكومية داخل محافظة رابغ.
٣. يلزم أن يكون التقرير الطبي موضحاً به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
٤. توفر ميزانية للمشروع.

- ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمة لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا الأيتام والمرضى والعجزة.
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

● الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة جمعية ساعي لرعاية الأراامل والمطلقات وأسرى السجون بمحافظة رابغ هذه اللائحة في محضر الاجتماع رقم: (٢) لعام ٢٠٢٥ م والمنعقد بتاريخ: ٢٥/١٠/٢٠٢٥ م، كما أوصى المجلس بتعميمها على ذي الشأن للعمل بموجبها.