



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة





مقدمة :

- تهدف الجمعية الخيرية بمكة المكرمة إلى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وذلك من خلال :
١. تقديم المساعدات الفورية والعاجلة في مختلف المجالات الاجتماعية والصحية والتعليمية والإسكان إضافة إلى المساعدات العينية .
 ٢. تمكين المستفيدين من الاعتماد على أنفسهم في المستقبل من خلال برامج ومشاريع تنمية مستدامة متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات لعموم المستفيدين.

الحالات المستحقة لإعانة الجمعية :

تدرس الحالات التي تتقدم للجمعية من قبل قسم البحث الاجتماعي ، وتقبل الحالات بناءً على نتيجة الدراسة ، ومنها على سبيل المثال لا الحصر :

م	المستفيد	التعريف
١	الأسرة	تتكون من : أب وأم وأبنائهم / أرملة و أبنائها / مطلقة وأبنائها / أخوات في مسكن واحد.
٢	أسرة السجين	من كان السجين يعولهم قبل سجنه.
٣	الفرد البالغ	الرجل (أو المرأة) الغير قادر على العمل لأسباب صحية أو غيرها.
٤	اليتيم الذكر	الطفل (أو الطفلة) من سن الولادة حتى سن ١٨ سنة والذي فقد أبويه ولا يوجد من يعوله من قرابته.
٥	العزباء	البنت غير المتزوجة ولا يوجد يعيلها.

الظروف التي يتم النظر فيها (بموجب وثائق مثبتة) :

١. الظروف المعيقة عن العمل.
٢. الظروف الصحية التي تحتاج نفقات كبيرة.
٣. الطرد من العمل لأسباب غير أخلاقية.
٤. الكوارث الخاصة مثل التعرض للحريق أو رقة الممتلكات ، ... الخ

المساعدات التي تقدمها الجمعية :

كافة الخدمات الإغاثية في المجالات : الاجتماعية ، الصحية ، التعليمية ، الإسكان ، العينية والأرزاق .

الخدمات الموسمية : الحقيبة المدرسية ، السلة الرمانية ، إفطار صائم ، زكاة الفطر ، كسوة العيد ، لحوم الأضاحي ، كسوة الشتاء.





تقدم خدمات الجمعية بأحد أسلوبيين :

١. الخدمات المتوفرة في الجمعية تقدم مباشرة للمستفيد مثل : غسيل الكلى ، خدمات السمع والنطق ، إسكان الأرامل والمطلقات.
٢. تغطية تكاليف شراء الخدمات المطلوبة من الجهات التي تقدمها للمستفيد.

الاحتياجات الأساسية والضرورية :

المأكل والمشرب والعلاج والسكن والتعليم الأساسي.

معايير تقييم ودراسة الحالات للأسر وللأفراد :

يتم تقييم الحالات بناءً على دراسة الحالة وتقدير الباحث الاجتماعي ولجنة المساعدات ، ويتم الاسترشاد بمقدار الفرق بين إجمالي الدخل وإجمالي الاحتياجات الأساسية والضرورية على النحو التالي :

الفئة	مقدار الفرق	الحد الأقصى لمقدار المساعدة المقترحة
أ	5,000 – 10,000	10,000
ب	10,000 – 20,000	15,000
ج	ما زاد عن 20,000	18,000

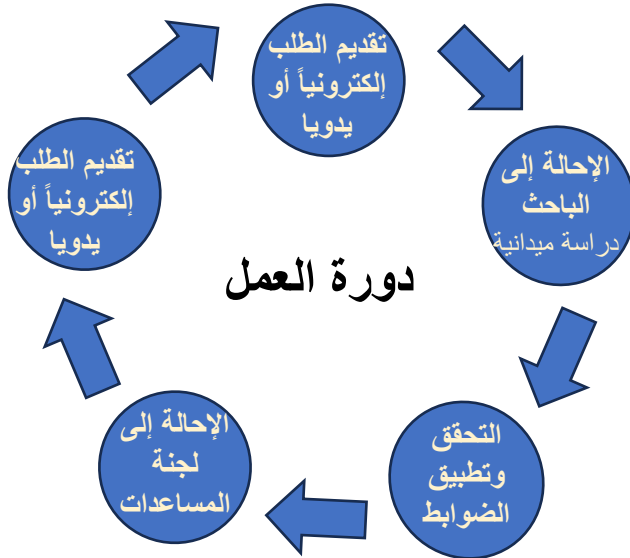
١. أن يكون الفرق بين إجمالي الدخل وإجمالي الاحتياجات الأساسية والضرورية (٥٠٠٠) ريال فأكثر.
٢. يحسب دخل الأبناء واحتياجاتهم ضمن حسابات الأسرة إذا كانوا مقيمين مع الأبوين أو أحدهما إقامة دائمة.

دورة العمل والتحقق من البيانات :

١. تقبل الطلبات من السعوديين ، ومن المقيمين إقامة نظامية.
٢. يتم تقديم البيانات من قبل مقدم الطلب للجمعية إما يدوياً أو إلكترونياً عن طريق تطبيق الجوال أو عن طريق نظام المساعدات وفق الموضح في الفقرات التالية .
٣. تحال البيانات الى الباحث الاجتماعي المختص لدراسة الحالة وتقييمها .
٤. يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد موعد للزيارة الميدانية للوقوف على الطبيعة على واقع الحال ومطابقة البيانات التي تم إدخالها في النظام بأصول المستندات.
٥. إذا كان طالب الخدمة يحتاج خدمة من جهة معينة كالخدمات الصحية أو التعليمية أو السكن ، يتم التواصل رسمياً مع هذه الجهة والتحقق من الحالة .



٦. تستكمل دورة العمل وفق الشكل التالي :

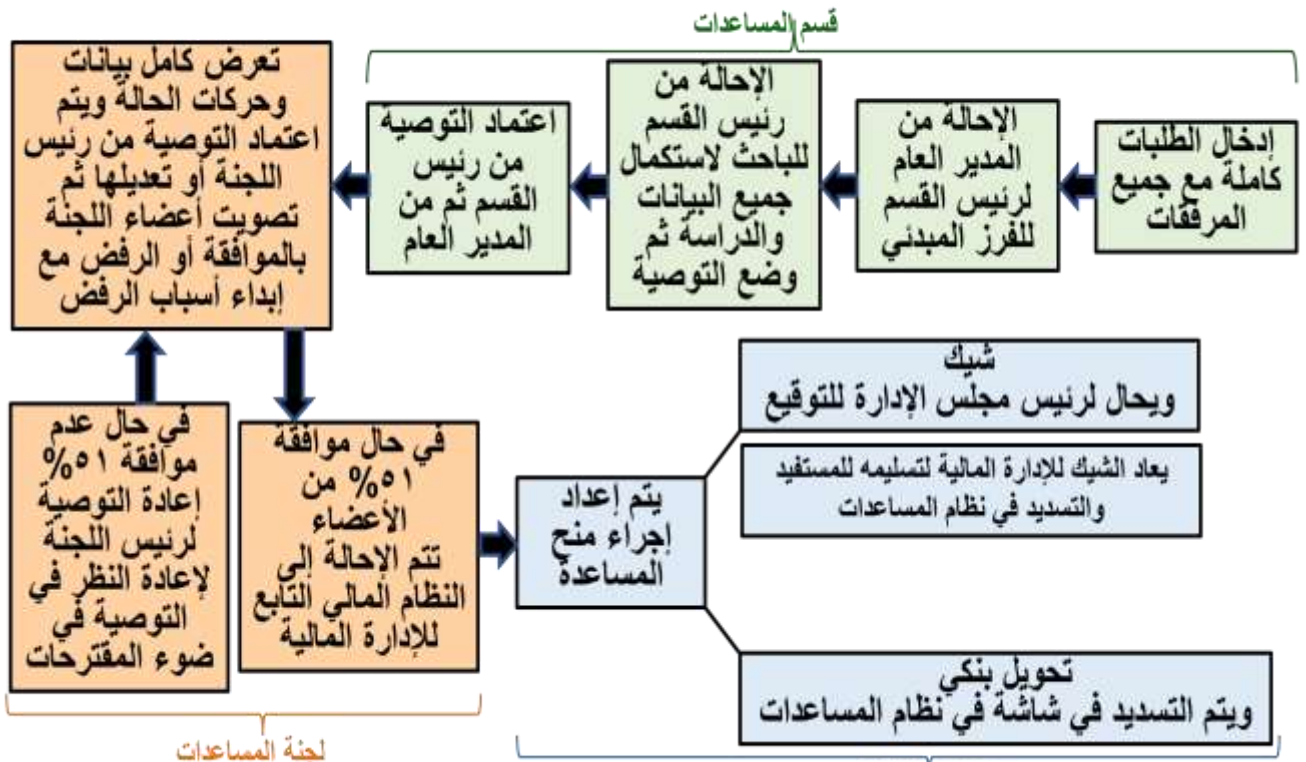


آلية صرف المساعدات :

تم بناء نظام آلي خاص بالمساعدات يبدأ بإدخال طلبات المساعدة ... (ويمكن ربطه مستقبلاً ببعض الجهات الرسمية مثل المركز الوطني للمعلومات و نظام الضمان الاجتماعي لتكامل وتحقيق البيانات) .
يتابع هذا النظام إلكترونياً المستفيد منذ لحظة تقديم الطلب وينتهي بإثبات وتوثيق استلامه للمساعدة مروراً بما يلزم من إجراءات لدراسة الحالة على الطبيعة من خلال الزيارات الميدانية والتأكد والتحقيق من البيانات.

نظام المساعدات

مرفق ٣





البيانات المطلوبة لنظام المساعدات (عبر تطبيق الجوال أو النظام) :

يتم إدخال البيانات الرئيسية اللازمة لنظام المساعدات من : ((التطبيق)) أو من ((نظام المساعدات)) ، وتشمل:

الاسم الرباعي (إجباري) :

الجنسية (إجباري) :

تاريخ الميلاد :

رقم الهوية (إجباري) : كتابة + مرفق

تاريخ انتهاء الهوية (إجباري) :

كود العنوان الوطني : كتابة + مرفق

العمل الحالي (إجباري) :

إجمالي الدخل الحالي (إجباري) :

نوع المساعدة المطلوبة (إجباري) : اختيار من قائمة من إمكانية الإضافة للقائمة

تكلفة المساعدة المطلوبة :

عدد أفراد الأسرة الذين يعولهم مقدم الطلب (إجباري) :

الاسم :

صلة القرابة :

العمل :

الدخل : ويتكرر حسب عدد الأفراد

السكن ملك أو إيجار (إجباري) : كتابة + مرفق

أجرة السكن السنوية (إجباري) :

هل سبق أن حصل المتقدم على مساعدة من الجمعية الخيرية بمكة المكرمة :

إذا كان الجواب نعم فيتم :

تحديد نوع المساعدة: مقدارها: تاريخ منحها: ويتكرر





حالات إبعاد المستفيدين من خدمات الجمعية :

- تحسن الحال المعيشي للمستفيد.
- طلب الغاء الملف من قبل صاحبه.
- وجود أرصدة مالية لصاحب الملف أو ممتلكات أخرى كالعقار او مؤسسات أو عماله على كفالتة.
- في حال تأخر المستفيد عن التحديث النصف السنوي لمدة ٣٠ يوما.
- البنت عند زواجها.
- الذكور ممن تجاوزت أعمارهم ١٨ سنة وغير ملتحقين بالدراسة.
- رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته للفرص الوظيفية التي توفرها الجمعية.
- الوفاة.
- الأسر التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية، أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
- في حال التعدي على موظفي الجمعية لفظياً أو جسدياً أو اتلاف املاكها او تشويه سمعتها يتم الاستبعاد وإحالة للجهات الأمنية المختصة.
- في حال تغير سكن المستفيد إلى منطقة أخرى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
- اذا ثبت لدى المستفيد أكثر من عاملين الذين تحت كفالتة او كفالة احد افراد أسرته.

حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في :

- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المختص.
- حالته إلى الباحث الاجتماعي المسؤول عن دراسة حالته إذا لزم الأمر.
- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية حصوله على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين بدون تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير لمكانته الشخصية.
- معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية حال رفض تقديم الخدمة له.





- الشفافية في الصرف وقيمة المصروف للمستفيد.

السرية والخصوصية :

للمستفيد الحق في :

- ان يتم التعامل مع ملفه الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية وليس لهم علاقة بتقديم الخدمات والرعاية له
- ان تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
- ان لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له ما لم يأذن بذلك .

التظلم وتقديم الشكوى

للمستفيد الحق في :

- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى الادارة الجمعية لاي امر يراه منتقضا لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز عن ١٥ يوما من تاريخ نشوب الحق المطالب به ، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا يعثر مشروع تقبله ادارة الجمعية.
- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى وفق الاجراءات المعتمدة لدى الجمعية.

اجراءات التظلم أو الشكوى :

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى عبر الموقع الالكتروني للجمعية أو مناوله لدى المدير التنفيذي اثناء ساعات الدوام الرسمي.
- لا ينظر الى الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم التواصل.
- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- على المدير التنفيذي اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في الطلب من قبل اللجنة المختصة خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ الطلب.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بسرية عالية ولا يطلع عليها عليا الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة الطلب بأي طريقة من طرق الايلاء الابلاغ (الهاتف الجوال / البريد الالكتروني رسائل نصية)
- .للمدير التنفيذي بالجمعية الحق والصلاحيه التامة في إحالة المستفيد إلى الإدارة المختصة لاتخاذ
- الاجراءات التأديبية في حقه اذا ظهر ان التظلم أو الشكوى كيدية.





واجبات ومسؤوليات المستفيد اتجاه الجمعية

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة له.
- الافصاح التام عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك المقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه البيانات والمعلومات.
- الموافقة على اجراء البحث المكني والميداني واستقبال الباحث الاجتماعي بكل ادب واحترام في منزله في الوقت المناسب.
- للمستفيد لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه والعريقة بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله أو الاعتذار بشكل مسبق في حال عدم الرغبة بالحضور.
- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة كل ٦ أشهر حين يتم الاعلان عن موعد التحديث
- المحافظة على الاجهزة الكهربائية واي اجهزة او مساعدات أخرى يتم تسليمها له من قبل الجمعية
- الالتزام بالزي الرسمي والمحتشم عند زيارة الجمعية أو احد من الفقها أو اثناء المشاركة في برامج الجمعية وانشطتها في مقرها أو مواقع أخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحه التعليمية يتم تنسيقها له من قبل الجمعية الا بعد الرجوع للمدير التنفيذي وتوضيح الأسباب لمعالجتها.
- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة من موظفي وموظفات فانه يجب عليه الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- عدم الاساءة ونشر الشائعات عن الجمعية على لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة غير منصات التواصل الاجتماعي أو لدى الدوائر الحكومية أو المحافل الاجتماعية علما أن الجمعية ستتخذ الإجراء النظامي الذي يكفله النظام لها.





لائحة المخالفات والاجراءات المترتبة عليها :

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
١	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال تزوير المستندات أو احضارها غير صحيحة.	تعليق خدمات الأسرة نهائيا	-	-
٢	عدم المصادقية بالمعلومات المقدمة من المستفيد	التعليق الخدمات لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائيا	-
٣	رفض المستفيد زيارة فريق البحث أو منعهم من الكشف على أحد مرافق المنزل	تعليق الخدمات لمدة ٦ أشهر	إيقاف الخدمات بعد توثيق ذلك من فريق البحث والمدير التنفيذي	-
٤	المماطلة في تقديم المعلومات او البيانات	إيقاف الخدمات حتى تكتمل المعلومات	-	-
٥	تغيير عنوان السكن او ارقام هواتف الاتصال دون ابلاغ الجمعية بذلك	إيقاف الخدمات حتى أشعار الجمعية بالبيانات المحدثة	-	-
٦	الاعتداء البدني على أحد موظفي / موظفات الجمعية	فصل وحرمان من الخدمات نهائيا وتحويل الملف للجهات الأمنية المختصة	-	-





رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
٧	التلفظ بالألفاظ النابية على موظفي / موظفات الجمعية وأعضاء مجلس الإدارة سواء اثناء حضوره للجمعية أو اثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف او باي شكل اخر والموظفين اتجاء ذلك.	تعليق الخدمات حتى تحسين سلوكه واخذ التعيد اللازم عليه مع حفظ حق الجمعية والموظفين تجاه ذلك.	-	
٨	صدور سلوك غير لائق من المستفيد او احد افراد اسرته عند مراجعة لاحد الجهات المتعاقدة مع الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تعليق الخدمات لمدة ٦ أشهر	تعليق الخدمات نهائياً	
٩	زواج أو وفاة أحد افراد اسرة المستفيد دون ابلاغ الجمعية واخفاء ذلك	تعليق الخدمات لمدة ٦ أشهر مع اخذ إقرار خطي لعدم تكرار ذلك	تعليق الخدمات نهائياً	
١٠	قيام المستفيد ببيع أو التصرف بالأجهزة الكهربائية المقدمة من قبل الجمعية	تعليق الخدمات لمدة سنة مع اخذ إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق الخدمات نهائياً	

