



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 ممن 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 جمعية رعاية الأيتام بتربة 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 نجاحها وخصوصا المستفيدين من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس.

لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جودة وكفاءة.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية رعاية الأيتام بتربية

الأيتام: هم من فقدوا آبائهم وهم الأيتام الذين ترعاهم الجمعية والمحدد بأنظمتها ولوائحها.

الأرملة: هي أم الأيتام الذين ترعاهم الجمعية.

الأسرة: هي الأرملة وأبناءها الأيتام من الذكور والإناث.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية رعاية الأيتام بتربية وفق أنظمتها ولوائحها.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية رعاية الأيتام بتربية

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 السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.

٢- 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 أو صك حصر الورثة. (إذا لم توضح الوفاة بسجل

العائلة).

٣- صورة لعقد الأيجار أو صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة.

٤- كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف. (العنوان الوطني)

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

١- صورة شهادة الأيتام الدراسية أو تعريف من المدرسة.

٢- صورة شهادة بمصادر دخل الأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها...) بتاريخ حديثة لا

تتجاوز سنة هجرية.

٣- إثبات عدم الزواج والتوظيف للأم.

المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الأيتام التي فقدت الأب أو الوالدين وأصبح أبنائها من الأيتام، وذلك حسب

التصنيف التالي :

• الأيتام:

١- الذكور: من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب

المنتظمين في احد الجهات العلمية أو المهنية حتى ٢٢ سنة) .

٢- الإناث: من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرين، ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج

وتكون غير موظفة شريطة أن يكون لديهم **إخوة قصر ترعاهم الجمعية ***

• الأرامل:

تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات أو أرامل من أزواج سعوديين اللاتي لديهم أيتام قصر وفق الشروط

التالية: (غير المتزوجة – تسكن مع الأبناء – غير موظفة)

• المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام:

تقوم الجمعية برعاية المرضى النفسيين والمعاقين من الأيتام (ممن تجاوزت أعمارهم السن المحددة مسبقا

للذكور والإناث) بشرط:

١- أن يكون لديهم إخوة قصر.

٢- إحضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الإعاقة وعدم القدرة على العمل وبالنسبة للمرضي

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

المحدودة 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 الاسرة وعدد أفرادها وملكيته للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي، وهذه الفئات هي كما يلي:

الفئة	الأيضاح
فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٥٠٠) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٥٠١-١٠٠٠) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١٠٠١-١٥٠٠) ريال
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١٥٠١-٢٠٠٠) ريال

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة لهم.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي.
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراء تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز، وأن تقدم له 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:

كمستفيد له الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
- ٢- رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له.

٣- أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.

٤- ألا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له ما لم يؤذن له بذلك.

● الاحترام والكرامة:

كمستفيد له الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائما لكرامته الشخصية وقيمه.

٢- له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليهم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظا عليهم وعلى سلامتهم.

٣- له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

● التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد له الحق في:

- ١- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له

الخدمة.

٢- معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايته وتقديم

الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.

٣- كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية

ويعملون تحت إشراف موظفي /موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنه كمستفيد

له الحق في:

- معرفة هوية الطلاب/الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم

الخدمة أو الرعاية له.

- الاستفسار عن دور أي من المتدربين أو المتدربات والحصول على إجابة

من الموظف المشرف عليهم.

- رفض مشاركة أي من المتدربين أو المتدربات في تقديم الخدمة أو

الرعاية له.

واجبات المستفيد:

يتوجب عليه كمستفيد ما يلي:

١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لهم.

٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منهم وذلك لمقدمي الخدمة

أو الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصادقية في جميع هذه

المعلومات والبيانات.

- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لهم واستقبال الباحث الاجتماعي
/الباحثة الاجتماعية في منزلهم في الوقت المناسب لهم لاستكمال إجراءات تقديم
الخدمة وتلمس احتياجاتهم وتعريفهم بخدمات الجمعية.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلهم والالتزام
بحضورها أو الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو في وسيلة
الاتصال فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حيث يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٧- المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة
الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لهم من الجمعية
- ٨- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج أو الأنشطة
التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية، وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
- ١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها لهم عن
طريق الجمعية الا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب لیتم معالجتها.
- ١١- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولهم في الجمعية الا بموافقة
الجمعية.
- ١٢- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحهم له
من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطيا لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات

الجمعية له لأن أهداف الجمعية تنموية حيث تساندهم في الاعتماد على النفس

وتحسين مستواهم الاجتماعي والاقتصادي.

١٣- في حالة عدم رضاهم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه

يجب عليهم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل

الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم أو اقتراحهم أو

الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

١٤- يمكنهم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية

بالجمعية في حالة عدم فهمهم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات

أو في حال وجود أسئلة لديهم عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقفاً 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:

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. الخطوط السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى 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. يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
٤. على مدير عام الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص 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 بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٧. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /..الخ)
٨. لمدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى 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 **جمعية**

أيتام تربية (aytamtrobah.org.sa) أو تسليمها يدويا لمكتب المدير العام خلال ساعات

العمل الرسمي من ٨ صباحا إلى ٢ ظهرا 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 (شهريا أو دوريا) وهي:

م	نوع الخدمة	الأيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار، وتقدم من خلال بطاقة ممغنطة يغذي حسابها شهريا من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (١٠٠) مئة ريال شهريا لكل مستفيد.
٢	كفالة أم اليتيم	دعم خاص لأم اليتيم بمبلغ (٥٠٠) ريال شهريا وذلك بعد استيفاء شروط الدعم .
٣	كفالة اليتيم	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد شهريا من خلال التحويل إلى حسابهم الشخصي شهريا من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (٣٠٠) ثلاثمائة ريال شهريا لكل مستفيد، ويصرف مبلغ (٥٠٠) خمسمائة ريال شهريا للمستفيد في حال اكمال التعليم العالي
٤	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنطة يغذي حسابها شهريا من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة، ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة (٥٠٠) خمسمائة ريال سنويا لكل مستفيد.
٥	فرحة عمر	عم خاص بالمقبلين على الزواج من مستفيدي الجمعية بمبلغ لا يزيد عن (٥٠٠٠) ريال ولا يقل عن (٣٠٠٠) ريال.

ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة)

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

١- مساعدة في أيجار المنزل

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

٢- صيانة وترميم المنازل

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

٣- المساهمة في تأثيث المنزل:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب) والتي يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو يكون رديئاً فلها حق الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل على ألا يتم مساعدتها أكثر من مرة واحدة إلا باستثناء حالات السرقة والحريق.

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 مكتسبة 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 المالي لها.

٥- تأمين المواصلات حسب الحاجة:

لكل أسرة مستفيد من فئة (أ، ب) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة أو أي وسيلة نقل حكومية أو غيرها فلها الحق في الحصول على مساعدات مواصلات (التدريب، الأنشطة، المدارس) على الا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (١٠٠٠ ريال) للأسرة الواحدة شهريا، ويمكن تقديم الخدمة للفصل الدراسي كاملا دفعة واحدة.

٦- المساعدة في سداد توفير الكهرباء

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب) 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 (٦٠٠٠ ريال) فقط للأسرة الواحدة في العام الهجري الواحد.

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

٧- توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية

لكل أسرة مستفيد من فئة (أ، ب) 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 احتياجها وتوصيات إدارة الخدمات.

٨- الرعاية الصحية:

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

٩- تأمين الأدوية والأجهزة الطبية:

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

١٠- التعليم (العالي)

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) عاما فلها الحق في الحصول على اختيار تخصص ذو فرص وظيفية متوفرة وجدوى مستقبلية من متطلبات سوق العمل والدراسة على حساب الجمعية.

١١- التدريب (الجميع المستفيدين)

لكل اسرة مستفيد 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 الإنجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدي الجمعية فيمكن تقديم الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه ادارة البرامج بالجمعية.

١٢- التوظيف

المقصود بالتوظيف أن تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية والأهلية لإيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الأبناء / الفتيات / الأمهات

١٣- التحفيز لمحو الأمية

تتعاون الجمعية مع وزارة التعليم في تقديم هذه الخدمة لغرض محو أمية الأراامل والفتيات الذين لم يتمكنوا من الالتحاق بالتعليم وتجاوز السن النظامية وذلك ضمن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجمعية ويتم صرف مكافأة مالية قدرها (١٠٠٠ ريال) لكل دارسة 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 لجميع المستفيدين التسجيل في **مسابقة بناء الرمضانية** التي تقيمها الجمعية سنوياً، كما أن الجمعية على استعداد لتحمل أي رسوم تتطلبها حلقات تحفيظ القرآن أو الدور النسائية من أجل التحاق المستفيدين بهذه الحلقات أو الدور النسائية.

ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية)

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توافر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي:

١- الحج:

لكل مستفيد لم يسبق لها الحج الحق في الحصول على الحج على حساب الجمعية لمرة واحدة.

٢- العمرة:

لكل أسرة مستفيدة 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:

كل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة نقدا ويتم تقديمها عن طريق الحساب البنكي أو عن طريق مورّد الملابس في نظام بطاقة الصرف الإلكتروني وفق ما تراه إدارة الجمعية في حينه.

٦- لحوم الأضاحي:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقا 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 وفقا لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن أن يكون نقدا في الحساب البنكي أو عن طريق بطاقة الصرف (غذاء). ويحدد قيمتها بتعميم من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وفقا للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

٨- المستلزمات المدرسية (الحقيبة / الزي المدرسي / العباءات)

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب) ولديه طلاب وطالبات فان هذه الخدمات لجميع طلاب وطالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة.

٩- أجهزة الحاسب الآلي:

يتم تقديم أجهزة الحاسب الآلي والحاجة إلى ذلك تحدده طبيعة المرحلة والتخصص الدراسي مع إحضار ما يؤيد الحاجة من الجهة ذات العلاقة وتكون المساعدة مرة واحدة فقط لأجهزة الحاسب الآلي في حال 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 الإنجليزية وتكون التقوية في مدرسة حكومية وتتحمل الجمعية التكاليف في حال عدم إمكانية الحصول عليها مجاناً.

١١ - التحفيز والتشجيع 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 لإحاقه بالابتعاث الخارجي أو التنسيق لإيجاد منح تعليمية داخلية.

١٣ - رسوم اختبار القياس والتحصيلي:

هي رسوم تدفع للطلاب والطالبات الراغبين بالالتحاق باختبارات القدرات والتحصيلي لمرة واحدة، وتتحمل الجمعية هذه الرسوم.

١٤ - الرحلات الترفيهية والمخيمات:

لكل أسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د، هـ) 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 الباحث الاجتماعي الخاص 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 aytamtrobah.org.sa **جمعية أيتام تربة**

aytamtrobah.org.sa دليل خدمات المستفيدين.

حالات إيقاف خدمات الجمعية عن (مستفيد / أسرة)

أولاً: إيقاف الخدمة عن الأفراد:

- أ. يتم إيقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناءً على أحد الأسباب التالية:
 ١. الذكور ممن تجاوزت أعمارهم ١٨ سنة (مع إمكانية استثناء الطلاب المنتظمين في جهة تعليمية إلى عمر ٢٢ سنة حسب مرئيات الباحث الاجتماعي) ويكون الاستثناء عن طريق مدير إدارة الخدمات الاجتماعية بشرط وجود ما يثبت الانتظام بالدراسة. ويمكن الاستثناء إلى عمر (٢٢) سنة عن طريق إدارة الجمعية وفقاً لمرئيات الباحث الاجتماعي وتوصيات مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وموافقة مدير عام الجمعية.
 ٢. الأم المتزوجة التي لا تسكن مع الأيتام في نفس المنزل.
 ٣. اليتيمة عند زواجها.
 ٤. المستفيد الذي لا يقيم مع الأسرة (يمكن النظر في استثناء هذه الحالة بناءً على مرئيات الباحث الاجتماعي وتوصيات مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وموافقة مدير عام الجمعية).
 ٥. الوفاة.
 ٦. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.

ب. إجراءات إيقاف الخدمة عن الأفراد

١. حصر الأفراد الذين تنطبق عليهم أسباب إيقاف الخدمة عنهم.
٢. تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة عن الأفراد (نموذج رقم) وذلك من قبل الباحث الاجتماعي المشرف على الأسرة ورفع له لمدير إدارة الخدمات الاجتماعية لاعتماد الإيقاف.
٣. اعتماد النموذج من قبل مدير عام الجمعية.
٤. تزويد منسق الكفالات بنسخة من قرار الإيقاف وذلك لإيقاف الكفالة عنه.
٥. تزويد الإدارة المالية لتعديل بيانات وعدد الأفراد المستفيدين.
٦. يجب إبلاغ الأسرة/الفرد بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنه قبل الإيقاف بفترة لا تقل عن ٣٠ يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف.
٧. إيقاف جميع خدمات الجمعية لهم عن طريق مدير إدارة الخدمات الاجتماعية.
٨. حفظ النموذج بعد اعتماده من مدير عام الجمعية وذلك في ملف الأسرة عن طريق الباحث الاجتماعي.

ثانياً: إيقاف الخدمة عن الأسر

أ. يتم إيقاف خدمات الجمعية عن الأسر لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

١. إذا تجاوز عمر أصغر المستفيدين في الأسرة (٢٢ سنة للذكور و ٢٤ سنة للإناث).
- (على أن يتم إحالة مثل هذه الحالات إلى الجهات الخيرية الأخرى لتقديم الخدمة لهم عن طريقها).
٢. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية.
٣. الأسر المنقطعة التي انتهت فترة إيقاف صرفها المؤقت دون مراجعة الجمعية.
٤. الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية (يتطلب توثيق هذه الحالة بموجب محضر موقع من الباحث الاجتماعي ومديرة القسم النسائي ومدير إدارة الخدمات الاجتماعية ويعتمد من مدير عام الجمعية ومرفق به إفادة خطية من الأسرة تثبت الحالة).
٥. عدم رغبة الأسرة في الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على طلب خطي من الأسرة موضح به الأسباب).

ب. إجراءات إيقاف الخدمة عن الأسر

١. تعبئة النموذج الخاص بإيقاف الخدمة لكل أسرة (نموذج رقم) ورفع له لمديرة القسم النسائي ومدير إدارة الخدمات الاجتماعية.
٢. اعتماد مدير عام الجمعية لقرار الإيقاف (مع ضرورة تزويد منسق الكفالات والمحاسب المختص ببطاقات الصرف الإلكتروني بصورة من قرار الإيقاف الكفالة والمساعدات عن الأسرة اعتباراً من تاريخ الإيقاف).
٣. فيما يختص بالأسر التي يتم إيقاف الخدمة عنها بسبب (عدم وجود قصر) من ذوي الظروف المادية السيئة يتم إرفاق صور الإثباتات الرسمية للأسرة مع قرار الإيقاف ويتم التنسيق مع إحدى الجهات الخيرية لقبول الأسرة على أن تبقى الأسرة في الصرف لمدة لا تتجاوز ٥ أشهر لحين الإفادة بقبولها في إحدى هذه الجهات أيهما أولاً.

٤. يجب إبلاغ الأسرة بأنه سيتم إيقاف الخدمة عنها وتحويلها بفترة لا تقل عن ٣٠ يوماً مع توضيح سبب الإيقاف ويكون التبليغ عن طريق الباحث الاجتماعي وتوثيق تاريخ ووقت الإبلاغ خطياً في نموذج الإيقاف.

لجنة الحقوق والواجبات

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من: مدير

الخدمة الاجتماعية رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً والكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً

ومقررًا للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

١- دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة

أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.

٢- دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين (الأسرة / إلام / الأيتام)

٣- وضع نماذج المساءلة.

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 إضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً

من المدير العام.

٨- يمكن للجنة استدعاء من تراه للاستشارة بما لديه.

تم اعتماد هذه اللائحة في محضر اجتماع المجلس رقم (١٠) وتاريخ ٢٠١٩/١١/٠١ م.