

لائحة صرف المساعدات لجمعية رحمة بمحافظة يدمة

المقدمة:

تهدف جمعية رحمة بمحافظة يدمة الى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين .

إن على الجمعية حقوق للمحتاجين والمستفيدين وللمستفيدين والمحتاجين حقوق على الجمعية كذلك .

لذلك قمنا بإعداد هذا اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللجمعية .

تعريف المصطلحات:

- الجمعية :** جمعية رحمة بمحافظة يدمة — منطقة نجران .
- المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .
- الحقوق:** هي الخدمات التي تقوم الجمعية بتقديمها حسب الامكانية.
- الواجبات:** هي التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية .
- الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك .

المخالفات: هي إخلال المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخاصة بالمستفيدين.

اللجنة: اللجنة المكلفة للبت في كل ما يتعلق بالتسجيل في الجمعية والمخالفات أو التظلمات من المستفيدين

المدير: المدير التنفيذي للجمعية .

الباحث: يراد به الباحث او الباحثة في الجمعية .

المجلس: مجلس إدارة جمعية رحمة بمحافظة يدمة.

ضوابط تسجيل المستفيدين بالجمعية:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية .
- ٢- أن يكون في نطاق الخدمات في الجمعية (المحافظات الشمالية) ومقيم فيها لمدة لا تقل عن ستة أشهر .
- ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية (شلل كلي، شلل نصفي، شلل رباعي، إعاقة طرفية، إعاقة حركية، متلازمة داون، مرض التوحد، اصم، ابكم، اعمى)
- ٤- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من المراجع الرسمية.
- ٥- يحق للجنة الاجتماعية الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات.

المستندات والوثائق المطلوبة لتسجيل المستفيد في الجمعية :

- ١- تعبئة استمارة البحث الرسمي للجمعية من قبل الباحث.
- ٢- التوقيع على الإقرار الخاص بصحة المعلومات المقدمة للجمعية.
- ٣- تقرير طبي حديث من جهة رسمية معتمدة.
- ٤- صورة الهوية الوطنية للمستفيد ينوب عنها كرت العائلة لمن هم دون سن ١٨ سنة.

قاعدة الصرف العامة للجمعية :

يتم الصرف حسب الفئات التي تغطيها الجمعية وهي فئة (أ) إعاقة شديدة تشمل الشلل الكلي، والنصفي، والرباعي، وتكون في أولوية الصرف.

الفئة التي تليها وهي (ب) مصابين بمرض متلازمة داون، مرض التوحد، اصم، ابكم، اعمى وما يقاس عليها. وفي المرتبة الأخيرة فئة (خ) وهي الإعاقة الطرفية وكبار السن.

آلية قبول وتسجيل غير السعوديين (عيني فقط):

يتم قبول غير السعوديين حسب الشروط التالية:

- ١/ أن لا تقل مدة إقامته في السعودية عن خمس سنوات.
- ٤/ أن يكون دخله لا يغطي احتياجاته.
- ٥/ أن تنطبق عليه قاعدة الجمعية.
- ٦/ أن تحدث معلوماته سنويا.
- ٧/ المرأة السعودية التي زوجها غير سعودي يسجل الملف باسمها وتطبق عليها قاعدة السعوديين
- ٨/ يستثنى من الضوابط السابقة من عنده إعاقة مقعدة عن العمل أو احد أفراد أسرته بشرط أن يكون رب أسرة إذا انطبقت عليه القاعدة .
- ٩/ النازحين الذين لهم معاملات تجنيس لا يسجل منهم إلا من عنده سجل مدني .
- ١٠/ السوريون القادمون بفيزا زيارة يسجل لمدة سنة ويبلغ بذلك بشرط أن يكون رب الأسرة.

الإبعاد من خدمات الجمعية :

يستبعد الملف من خدمات الجمعية بعد دراسته من قبل لجنة مختصة في كل فرع تقرر عدم أحقيته للدعم للأسباب التالية أو احدها :

- ١/ الخروج عن قاعدة الصرف العامة للجمعية
- ٢/ انتقال صاحب الملف خارج نطاق خدمات الجمعية .
- ٣/ تحسن حالته وشفائه من الإعاقة.
- ٤/ طلب إلغاء الملف من قبل صاحبه.
- ٥/ اذا ثبت تزوير او كذب في أوراق التسجيل بعد الإنذار الرابع كما في اللائحة .

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث.
- 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 وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٧- الشفافية في الصرف وقيمة المصروف للمستفيد .

السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي/ الإلكتروني) 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 تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
- ٤- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك.

لائحة المستفيدين من خدمات الجمعية جمعية رحمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بيدة

الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- ٢- له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
- 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

واجباتك كمستفيد :

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه وتعريفه بخدمات الجمعية.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو 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 بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
- ٨- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ٩- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- ١٠- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
- ١١- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليها الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٢- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة (الباحث) بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.
- ١٣- عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة عبر المواقع الإلكترونية أو لدى الدوائر الحكومية أو المحافل الاجتماعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية لأي 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 ، و لا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى وفق النموذج الإداري المعتمد.

إجراءات التظلم أو الشكوى

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 (الجنة).
- ٢- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة 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 ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٥- يتم البت 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 عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/البريد الإلكتروني/ الجوال/ التواصل الشخصي)

لائحة المستفيدين من خدمات الجمعية جمعية رحمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بيدة

- ٨- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- ٩- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً : الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية تقديم الخدمة وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة الأجهزة الطبية	يتم تقديمها لمن هم في حاجتها حسب توصيات الباحث الاجتماعي ومعاينته الحالة واحتياجها.
٢	خدمة النقل المتخصص	يتم تقديمها لجميع مستفيدي الجمعية وحسب نسبة الاستحقاق.
٣	خدمة مشروع	وهي خدمة مقدمة بالتعاون مع وزارة الإسكان تتيح لذوي الاحتياجات الخاصة على مسكن ملائم لهم.
٤	الخدمات الاجتماعية	وهي خدمة تقوم على توعية وارشاد ذوي الاحتياجات الخاصة والبحث لهم في برامج مفيدة مثل: الطب المنزلي، القضايا والاستشارات والاندماج الاجتماعي.

لجنة الحقوق والواجبات

لجنة الحقوق والواجبات:

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من :
مدير خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً والكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي
عضواً ومقرراً 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 .

٣-وضع نماذج المساءلة.

٣-كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.

٤-اعتماد القرار من المدير التنفيذي .

٥-المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.

٦- للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير التنفيذي.

٧- للجنة استدعاء من تراه مناسباً للاستشارة بما لديه من خبرات في أي مجال تحتاجه .

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل من اجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق خدمات الأسرة لمدة ستة أشهر	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تعليق الصرف لمدة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات	إيقاف الصرف مدة شهر

لائحة المستفيدين من خدمات الجمعية جمعية رحمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بيدة

	العلاقة		لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	
إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائي	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	تنبيه الأسرة	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك
تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	الاعتداء البدني على احد موظفي/موظفات الجمعية
إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	أخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	إلحاق إضرار بممتلكات الجمعية
يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على احد الموظفين أو الموظفات سواء كان

لائحة المستفيدين من خدمات الجمعية جمعية رحمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بيدة

	واخذ التعهد اللازم عليها			ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	
٩	تعليق الصرف لمدة شهرين نهائي	تعليق الصرف لمدة شهرين نهائي	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة
١٠	تعليق الصرف نهائي (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تعليق الصرف لمدة شهرين من هذه الخدمة	تعليق الصرف لمدة شهر من هذه الخدمة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين
١١	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تعليق خدمات الجمعية عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبالغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في جمعية بناء	تنبيه مع المطالبة بالالتزام و إلغاء احد الطلبين	قيام المستفيد طلب التسجيل في جمعية أخرى بعد قبولها في الجمعية
١٢	تعليق الصرف لمدة شهرين	تعليق الصرف لمدة شهرين	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك.

آلية عمل اللجنة الاستشارية

آلية العمل:

- ١- تنعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- ٢- يمكن أن تنعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من المدير التنفيذي لبحث موضوع ما.
- ٣- تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لأئحة أو نظام من أنظمة الجمعية السائدة.
- ٤- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل .

صلاحيات اللجنة:

- ١- تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات المستفيدين وتصدر قراراتها حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
 - ٢- تنظر اللجنة في الطلبات والمعايير الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح الجمعية وقرارات المجلس.
 - ٣- تنظر اللجنة في احتياجات الجمعية وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرئيات المجلس.
 - ٤- تقوم اللجنة بدراسة الاقتراحات والمرئيات والمشاريع الجديدة والاستثمارات وكتابة مرئيات حسب الحاجة أو ما يكلفه بها مجلس الإدارة.
 - ٥- تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمُستحدثة حسب ما تقضيه الحاجة.
 - ٦- اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة الجمعية.
 - ٧- تسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.
- ١- تضع اللجنة مرئياتها حول شروط تسجيل المستفيدين (تعديل — حذف — إضافة) وترفع لمجلس الإدارة بذلك لإقراره .



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

توقيع الموظفين للعلم على اللوائح والسياسات الخاصة بجمعية رحمة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بیدمة

- ١) اللائحة الاساسية .
- ٢) لائحة الموارد البشرية .
- ٣) لائحة صرف المساعدات .
- ٤) سياسة تعارض المصالح .
- ٥) لائحة المشتريات .
- ٦) لائحة الاستثمار .
- ٧) لائحة صرف للبرامج والانشطة والمصروفات الادارية والعمومية .
- ٨) سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الارهاب .
- ٩) اجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب .
- ١٠) الميثاق الاخلاقي
- ١١) محتوى قائمة الاجراءات المتبعة لتعريف أعضاء مجلس الادارة الجديد بعمل الجمعية
- ١٢) نظام الرقابة الداخلي على الجمعية وفروعها ومكاتبها.
- ١٣) تقييم المخاطر.
- ١٤) سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها .
- ١٥) سياسة الابلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
- ١٦) لائحة حفظ الوثائق والمكاتب والسجلات الخاصة
- ١٧) إدارة المتطوعين.
- ١٨) سياسة جمع التبرعات.
- ١٩) سياسة قواعد السلوك.
- ٢٠) سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والاطراف الثالثة.

التوقيع	الاسم
	محمد علي غريب آل فطيح
	جابر مسفر حمد آل فطيح