



جمعية اليمامة
al-yamamah charity

المملكة العربية السعودية
جمعية اليمامة الأهلية
ترخيص رقم 904

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية اليمامة الأهلية



تهدف هذه السياسة إلى إيضاح شروط الاستفادة من خدمات الجمعية وتحديد الفئات المستفيدة من المساعدات وبيان ضوابط الاستفادة منها من أجل تجاوب الأسر مع برامج وأنشطة الجمعية وتحقيق أهدافها.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: جمعية اليمامة الأهلية.

المستفيدون: كل مستفيد من خدمات جمعية اليمامة الأهلية وفق أنظمتها ولوائحها (محدودي الدخل، المطلقات، الأرمال).

الأيتام: من فقدوا أبائهم وتنطبق عليهم شروط الاستفادة.

الأرملة: المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول أبنائها وتنطبق عليهم شروط الاستفادة.

المطلقة: التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتنطبق عليها شروط الاستفادة.

المهجورة: المرأة التي هجرها زوجها وثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة وتنطبق عليها شروط الاستفادة.

الأسرة: كل مستفيد مسجل بجمعية اليمامة الأهلية وأبناءه.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية اليمامة الأهلية.

الخدمات: مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

صاحب الصلاحية: من تحدده لائحة الصلاحيات.



المادة الأولى: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون سعودي الجنسية أو حاصل على إقامة نظامية.
2. أن يعول المتقدم أسرة، ويستثنى من ذلك الأفراد الذين تجاوزت أعمارهم (٥٠) عاماً وليس لديهم من يعولهم.
3. دراسة الحالة من الباحثة الاجتماعية ولجنة الباحثين الاجتماعيين.
4. اعتماد قبول الأسرة من صاحب الصلاحية.

المادة الثانية: تُصنّف الأسر وفق المعايير التالية:

أولاً: معيار الدخل.

الفرقة	الإيضاح	وزن المعيار
فرقة أ	أشد حاجة: هي التي لا يزيد مجموع الدخل الشهري للأسرة عن (٦٠٠٠ ريال) ويتم مساعدتها حتى تاهيل الأسرة للعمل أو الاكتفاء الذاتي.	١٥
فرقة ب	متوسطة الحاجة: هي التي لا يزيد مجموع الدخل الشهري للأسرة عن (٦٠٠١ - ٨٠٠٠ ريال) ويتم مساعدتها لمدة عامين.	١٠
فرقة ج	قليلة الحاجة: هي التي لا يزيد مجموع الدخل الشهري للأسرة عن (٨٠٠١ الى ١٠٠٠٠ ريال) ويتم مساعدتها لمدة عام.	٥
فرقة د	العجزة وكبار السن من تجاوزت أعمارهم (٥٠) عاماً ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله.	-

ثانياً: معيار عدد أفراد الأسرة.

الفرقة	الإيضاح	وزن المعيار
فرقة أ	العجزة وكبار السن من تجاوزت أعمارهم (٥٠) عاماً ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله.	-
فرقة ب	عدد أفراد الأسرة (٢ - ٤ أفراد)	٧
فرقة ج	عدد أفراد الأسرة (٥ أفراد فأكثر)	١٣



ثالثاً: معيار ملكية السكن (ملك، إيجار) وحالته.

الفئة	الإيضاح	وزن المعيار
فئة أ	السكن إيجار	١٢
فئة ب	السكن ملك	٨

رابعاً: معيار حالة العجز أو المرض.

الفئة	الإيضاح	وزن المعيار
فئة أ	حالة عجز أو مرض مزمن	١٥
فئة ب	الحالة الصحية سليمة للأسرة	٥

خامساً: معيار وجود عائل للأسرة من عدمه.

الفئة	الإيضاح	وزن المعيار
فئة أ	العجزة وكبار السن من تجاوزت أعمارهم (٥٠) عاماً ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله.	٧
فئة ب	وجود عائل للأسرة	٣

المادة الثالثة: المستندات المطلوبة للتقديم إلى الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. صورة عقد الإيجار الإلكتروني.
٤. موقع واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
٥. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة لا تتجاوز (٦) أشهر.
٦. رقم الحساب البنكي مُصدّق من البنك.



للأرملة (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة شهادات الأبناء الدراسية.
- ت- صورة صك الإعالة إذا كان لديها أبناء.
- ث- إثبات عدم الزواج.

للمطلقة (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ. صورة صك الطلاق.
- ب. صورة صك الإعالة.
- ت. إثبات عدم الزواج.

للمهجورة (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ. صك هجرة أو إثبات شهود.

للأيتام (إضافة إلى المستندات الأولية):

- أ. شهادة وفاة الأب.
- ب. صك حصر ورثة.

- يحق لإدارة الجمعية في جميع الحالات طلب أصل المستند للمطابقة.

المادة الرابعة: حقوق المستفيدين.

تخضع هذه الحقوق لدى الجمعية إلى أنظمة ولوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي مع مراعاة لوائح وسياسات الجمعية.

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. طلب مشاركة أحد أفراد العائلة في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له، وفي حل أي مشكلة تتعلق به.

السرية والخصوصية:

1. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي/ الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.



التعريف بمقدمي الخدمة:

1. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة.
2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن الرعاية وتقديم الخدمات ووسائل الاتصال بهم.

المادة الخامسة: التزامات المستفيد

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسيلة اتصال، وذلك خلال اسبوع.
5. تحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
6. حضور البرامج التدريبية والتأهيلية التي تقدمها الجمعية، ويستثنى العجزة وكبار السن.
7. ارتداء الزي المحتشم عند زيارة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
8. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
9. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
10. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبوله بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.
11. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم الترشيح له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً ومُسبباً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد وبقية المستفيدين.
12. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها.
13. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

المادة السادسة: حالات الاستبعاد من الجمعية

1. إذا لم تنطبق عليه شروط الاستفادة أو نقص بالبيانات المقدمة أو تقييم المستفيد في استمارة البحث.
2. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
3. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبله.
4. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
5. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
6. في حالة اتخاذ قرار من لجنة الباحثين الاجتماعيين بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
7. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه).
8. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد، مع إمكانية إحالته للجهات المختصة.
9. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لبرامج التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
10. في حال تكرار رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

المادة السابعة: تقديم الشكاوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم الشكاوى لإدارة الجمعية من أي تصرف يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع وعلى أن تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب الشكاوى مشتملاً الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم/ رقم السجل المدني/ رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف/ البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع الشكاوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب الشكاوى.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكاوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكاوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات تقديم الشكاوى

١. يقدم المستفيد الشكاوى من خلال أيقونة الشكاوى في الموقع الإلكتروني.
٢. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في الموضوع وفق ما تنص عليه سياسة حقوق المستفيدين (نون مشاركة المشكي ضده).
٤. البت في موضوع التظلم أو الشكاوى في مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكاوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكاوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة الشكاوى بأية طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الإلكتروني/ الجوال/ التواصل / الموقع الإلكتروني./ إلخ).
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن شكوى المستفيد كيدية.

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 ويتطلب وجود وكالة شرعية.
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول الطلب سواءً ورقية أو إلكترونية.

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية اليمامة الأهلية في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣)

المنعقد بتاريخ ٢٠٢٤/٠٢/٣٠ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٩/٠٣ م



تاريخ الإصدار ٢٠٢٤/٠١/٠١ م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

(صفحة ٦)