



جمعية أبارق  
للخدمات الإنسانية

# لائحة صرف المساعدات النقدية والعينية

جمعية أبارق للخدمات الإنسانية  
حلة محيش



0138633533  
0539033343



[abareq.org@gmail.com](mailto:abareq.org@gmail.com)



[www.abareq.org.sa](http://www.abareq.org.sa)



2	جدول المحتويات.....
3	مقدمة.....
4	تعريف المصطلحات.....
5	شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.....
5	تصنيف الاسر المستفيدة وفق المعايير التالية.....
6	ضوابط دعم الإعانات للمستفيدين.....
6	معيار المساعدة الدائمة.....
6	أ- الإعانات النقدية.....
6	ب- الإيجار.....
7	ت- التعليم.....
7	ث- الأجهزة الكهربائية / الأثاث.....
8	ج- الزواج.....
8	ح- فواتير المرافق العامة (الكهرباء).....
8	خ- السلة الغذائية الشهرية.....
9	د- العلاج / الأجهزة الطبية.....
9	ذ- المساعدات الطارئة (الحريق-الأمطار - نقل لمنزل آخر).....
9	ر- ترميم المنازل.....
10	ز- المساعدات الموسمية.....
10	س- المساعدات المقطوعة.....
10	ش- المساعدات العينية.....
11	ص- الأيتام.....
11	ضوابط عامة.....
12	واجباتك كمستفيد.....
13	حالات الإيقاف المؤقت.....
13	الاستبعاد النهائي.....
14	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى.....
14	اعتماد مجلس الإدارة.....





## مقدمة

تسعى جمعية أبارق للخدمات الإنسانية الى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من الأسر الفقيرة والأرامل و المطلقات و الايتام ومن في حكمهم، تهدف هذه اللائحة الى تحقيق الشفافية و العدالة في تقديم الخدمة حيث إن الباحث الاجتماعي يقوم بعمليات بحث مكتبي و ميداني للحالات للتحقق من حالتها وتلتمس احتياجاتها عن طريق فريق بحث اجتماعي متخصص وإجراءات تخضع دائماً للمراجعة و التحديث المستمر للتأكد من حالة الفئة المستهدفة وسهولة إيصال خدمات الجمعية لهم. لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدمات الجمعية.





## • تعريف المصطلحات

- **نطاق خدمة الجمعية:** هو المحيط الجغرافي لبلدة حلة محيش الذي يشملهم خدمة الجمعية.
- **المستفيد:** هو كل من يرغب في الحصول على خدمات الجمعية.
- **الأسرة:** يقصد بها كل مستفيد/ة مسجل بالجمعية.
- **الذكور:** من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون)
- **الاناث:** من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر ترعاهم الجمعية.
- **الايتام:** من فقد والده من سن الولادة حتى الثامنة عشر. (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون)
- **الأرملة:** هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعمل أبنائها وغير موظفة.
- **المطلقة:** هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق.
- **المهجورة/المعلقة:** وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة.
- **المريض:** هو كل من أصيب بمرض ولا يستطيع العمل بسببه بموجب تقرير طبي بنسبه 50% حسب الفحص الطبي.
- **أسرة السجين:** هي التي عائلها داخل السجن ويثبت ذلك بإفادة رسمية من إدارة السجون.
- **الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة
- **الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية الخيرية بحلة محيش
- **الخدمات:** هي مجموعة أعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين
- **المخالفات:** هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية
- **المستندات:** هي محررات تحتوي على إثباتات أو معلومات وبيانات يلزم استيفائها وفق شروط اللائحة العامة والخاصة بكل حالة
- **الاستبعاد من الجمعية:** ويقصد به طي قيد المستفيد من خدمات الجمعية
- **البحث الاجتماعي:** هو البحث والتقصي الذي تقوم به الجمعية لجمع المعلومات والبيانات عن الأسرة





## • شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن داخل النطاق الجغرافي لبلدة حلة محيش.
٣. تشمل الاعانة 10 أفراد كحد أقصى بما فيهم الوالدين
٤. خطاب من صاحب الطلب نفسه (المستفيد).
٥. صورة بطاقة الهوية الوطنية. / صورة دفتر العائلة.
٦. إثبات الراتب ان ألا يزيد عن 5.000 ريال
٧. كشف حساب لمدة (3) شهور حديثه من البنك مبين كل إيرادات المستفيد.  
أ- راتب (وظيفة - التأمينات - ضمان - حساب مواطن - التأهيل الشامل)  
ب- إعانة أرحام مستمرة (زوج - أخ - أبن - .... الخ)  
ت- دخل عقار
٨. رقم الآيبان البنكي.
٩. المعلقة صورة صك الطلاق.
١٠. المعلقة/ المهجورة ما يثبت الهجران من الزوج وعدم النفقة عليها.
١١. خطاب من إدارة السجون باستمرار السجين

## • تصنيف الاسر المستفيدة وفق المعايير التالية

- أ- جمع مصادر الدخل كما ذكرت أعلاه في شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين رقم 7.
- ب- يحسب الفرق بين مجموع مصادر الدخل والمصاريف الأساسية (المأكولات معدل 300 ريال للفرد - الايجار بعد خصم إعانة إيجار - كهرباء معدل 200 ريال للفرد - ديون مع الأثبات)
- ت- مثال: 5.000 ريال الدخل - 3.500 ريال مصاريف = 1.500 ريال / 5 أفراد العائلة 300 ريال للفرد

الفئة	الإيضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (400 ريال) <b>تقييم المبالغ رئيس وحدة التكافل الاجتماعي</b>
فئة ب	وهي الاسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (401 - 600 ريال) <b>تقييم المبالغ رئيس وحدة التكافل الاجتماعي</b>
فئة ج	وهي الاسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (601 - 800 ريال) <b>تقييم المبالغ رئيس وحدة التكافل الاجتماعي</b>





## • ضوابط دعم الإعانات للمستفيدين

- المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.
- جميع الإعانات تحتاج تعبئة استمارة طلب المساعدة.
- جميع الإعانات تحتاج موافقة رئيس اللجنة الاجتماعية.
- يستثنى في كل المساعدات النقدية بموافقة مجلس الإدارة.
- يستثنى المستفيدين من خارج النطاق بموافقة مجلس الإدارة وبمبلغ لا يتجاوز 2.500 ريال.**
- الدعم السنوي لمعيل الاسرة 2.000 ريال وكل فرد من العائلة 500 ريال بمبلغ بان لا يتجاوز 6.000 ريال في العام الميلادي بعد تطبيق الشروط لجميع أنواع الطلبات.**

## • معيار المساعدة الدائمة.

أ- المعونات خصت الى سد الحاجات الأساسية فقط.

معيار المساعدات										
رب الاسرة = 1.500 ريال + التابع 500 ريال										
عدد الأفراد	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
المعيار	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000	5500	6000

## أ- الإعانة النقدية:

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- أحضار بما يثبت طلبه بالتقارير المعتمدة الرسمية
- ب- تفريح كربة (دين - حوادث لا قدر الله - فصل تعسفي من العمل..... الخ) المساعدة لا تتجاوز مبلغ وقدرة 3.000 ريال خلال سنة ميلادية.

## ب- الإيجار

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- صورة من عقد الإيجار الالكتروني.
- ب- المساعدة ثلث الإيجار بحد أقصى مبلغ وقدرة 4.000 ريال عن كل سنة تعاقدية بعقد جديد إلكتروني.





## ت- التعليم

- المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.
- أ- صور من إثبات التسجيل في المنظمات التعليمية
  - ب- صور من السجل الأكاديمي للفصل الدراسي المراد للإعانة.
  - ت- دفع رسوم دراسية بنظام الفصلين كل فصل لا تتجاوز عن مبلغ وقدره 2.500 ريال بشرط النتائج 4/3 - 5/4.
  - ث- صرف جهاز تعليمي واحد لكل أسرة ولا تتجاوز مبلغ وقدره 1.500 ريال خلال سنة دراسية
  - ج- دفع رسوم سنة الامتياز الأخيرة للدراسة لا تتجاوز مبلغ وقدره 3.000 ريال.
  - ح- دفع رسوم التسجيل في لاختبارات الثانوية التحصيلي والقدرات لا تتجاوز مبلغ وقدره 150 ريال عن كل اختبار بعد الاجتياز بمعدل 70% فأكثر.
  - خ- إعطاء دورات تدريبية الى الطلاب وطالبات الاسر المستفيدة عبر الشراكات المجتمعية.

## ث- الأجهزة الكهربائية / والأثاث.

- المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.
- أ- عمر الأجهزة الكهربائية (5) خمس سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز.
  - ب- تقرير معتمد من مركز صيانة بإصلاحه أو ب تلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة.
  - ت- تعتمد الجمعية متوسط السعر بين الماركات والاحجام والمقاسات المتاحة للجهاز المرغوب من المستفيد من الموردين المعتمدين.
  - ث- عدم توفر الجهاز لدى الاسرة المستفيدة.
  - ج- أمر دفع بقيمة الجهاز المحتاجين اليه بموجب خطاب من الجمعية الى الموردين المعتمدين لديها.
  - ح- المستفيد له الحرية باختيار الجهاز المناسب له بشرط دفع فرق السعر.
  - خ- المستفيد لا يستطيع استبدال الجهاز او جزء منه بالنقد.

## • أثاث

- أ- عدم صلاحية الأثاث للاستخدام الادمي - او غير متوفر لدى الاسرة.
- ب- تعتمد الجمعية متوسط السعر بين الاحجام والمقاسات المتاحة للقطعة لمرغوبة من المستفيد من الموردين المعتمدين.
- ت- أمر دفع بقيمة الاثاث المحتاجين اليه بموجب خطاب من الجمعية الى الموردين المعتمدين لديها.
- ث- المستفيد له الحرية باختيار القطعة المناسب له بشرط دفع فرق السعر.
- ج- المستفيد لا يستطيع استبدال القطعة او جزء منها بالنقد.







## ج- الزواج

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- ان يكون الزواج الأول
- ب- إثبات الراتب ألا يزيد عن 5.000 ريال
- ت- عقد الزواج.
- ث- تحديد وقت الزواج ولا يزيد عن شهرين.
- ج- المساعدة على هيئة كوبونات / خطاب بأجهزة كهربائية أو أثاث منزلي. بما لا يتجاوز عن 5.000 ريال على حسب رغبة المستفيد.

## ج- فواتير المرافق العامة (الكهرباء - مياه).

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- صورة آخر فاتورة مصدرة (عدم التخلف في السداد - التراكم).
- ب- يسدد نصف القيمة بأن لا تتجاوز في فاتورة الكهرباء عن 1.000 ريال وفي فاتورة المياه عن 500 ريال خلال العام الميلادي.
- ت- المستفيد يدفع نصف الفاتورة أو المبلغ المقرر عليه لحساب الجمعية.
- ث- تسدد الفاتورة للعداد المستقل لبيت او شقة المستفيد/ة.
- ج- تستثنى الاسرة الواحدة في حالة انقطاع تيار الكهرباء (حسب مرئيات اللجنة) في السنة الميلادية حسب الجدول أدناه.

الفئة	أ	ب	ج
المبلغ في العام	2000	1500	1000

## خ- السلة الغذائية الشهرية.

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- دراسة الحالات من خلال تقرير الباحث /ة الاجتماعي مع تحديد فترة المساعدة.
- ب- يستثنى بعض الحالات العائلية من مساعدتهم بالنقد بدل السلة الغذائية بموافقة مجلس الإدارة.







ت- تصرف حسب عدد أفراد العائلة كتالي:-

عدد أفراد الاسرة	المبلغ	عدد أفراد الاسرة	المبلغ
1	300	6	550
2	350	7	600
3	400	8	650
4	450	9	700
5	500	10	750

د- العلاج / الأجهزة الطبية.

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- تقرير طبي في حالة العجز من مستشفى حكومي
- ب- دار الرعاية للمسنين أو مستلزمات صحية /طبية غير متوفرة في القطاع الحكومي المساعدة لا تتجاوز 500 ريال شهريا أو لا تتجاوز 1.000 ريال في السنة الميلادية.
- ت- نظارات طبية لا تتجاوز 500 ريال سنة ميلادية.
- ث- مواصلات من /الى المستشفيات الحكومية مع أثبات حضور ولا تتجاوز التكلفة 150 ريال خارج منطقة القطيف - 100 ريال لداخل منطقة القطيف.

ذ- المساعدات الطارئة (حريق - الامطار - نقل لمنزل آخر)

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- أحضار بما يثبت طلبية من صورة أو تقارير معتمدة رسميا.
- ب- المساعدة لا تتجاوز مبلغ وقدره 5.000 ريال سواء نقدا أو أجهزة كهربائية - أثاث.....الخ

ر- ترميم المساكن

المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

- أ- اثبات ملكية البيت أو الشقة للمستفيد أو أحد المحارم. (غير مستأجر)
- ب- أحضار بما يثبت طلبية من صورة أو تقارير معتمدة رسميا.
- ت- الأسرة المستفيدة يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.





- ث- لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن 5.000 ريال.
- ج- إرفاق عرض سعر الأعمال المطلوبة من قبل جهة مختصة في مجال البناء
- ح- أحضار صور فوتوغرافية قبل وبعد للصيانة.
- خ- يصرف الدعم مقابل إحضار فواتير الشراء.
- د- المساعدة لا تتجاوز 20.000 ريال سواء نقداً أو مواد أولية للصيانة.....الخ
- ذ- الجمعية غير مسئولة عن متابعة العمل أو توفر المواد الأساسية للعمل.

### ز- المساعدات الموسمية.

(1) السلة الرمضانية (2) عيدية (3) زكاة الفطرة

(4) الحقيبة المدرسية (5) معونة الشتاء (6) لحوم الاضاحي.

- أ- المساعدات تمنح كلا حسب وقته في السنة سواء مواد عينية أو نقدية أو سلة غذائية.
- ب- أعداد القوائم بالمستفيدين وعرضها على مجلس الإدارة لدراستها للموافقة على كيفية التوزيع.
- ت- معونة الشتاء عند الطلب من المستفيد بعد التحقق من الحاجة والموافقة اللازمة. أو حسب ما يراه مجلس الإدارة

### س- المساعدات المقطوعة.

- أ- الاسر التي تحتاج الى مساعدة مرة واحدة خلال السنة الميلادية سواء نقدية أو عينية.

### ش- المساعدات العينية

- أ- هي المساعدات التي يتم استلامها من المتبرعين المحسنين سواء مواد عينية أو كوبونات موسمية أو وقتية أو شرعية.





## ص- الإيتام.

✓ المطلوب بعد ان تنطبق عليه شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.

١. صورة شهادة الوفاة الأب.
  ٢. صورة حصر الورثة.
  ٣. صورة صك الولاية. (الاعالة)
  ٤. شهادة راتب (الضمان - التأمينات) في حالة استحقاقهم..
  ٥. شهادة تعريف بالمرحلة الدراسية للطلبة.
  ٦. صورة بطاقة الأم في حالة العمل.
  ٧. صورة راتب الام في حالة العمل.
  ٨. يحول الى حساب المستفيد/ة إعانة شهرية بما يعادل 200 ريال.
  ٩. الأولاد: من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلبة المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون).
  ١٠. البنات: من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلبة المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون)
- في الحالة الاجتماعية عدم العمل أو الزواج تتحول الى الاسر المحتاجة بموجب قرار من مجلس الإدارة.

معيار المساعدات لعوائل اسر الايتام										
رب الاسرة = 2.500 ريال + التابع 750 ريال										
عدد الأفراد	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
الميار	2.500	3.250	4.000	4.750	5.500	6.250	7.000	7.750	8.500	9.250

## • ضوابط عامة:

- ١- ضرورة إحضار أصل المستندات للمطابقة
- ٢- لا يتم اعتماد أي طلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات واستلام الطلب لا يعني قبوله
- ٣- يتم إلغاء الطلب عند عدم استكماله خلال 30 يوم من تاريخ تقديمه.
- ٤- يجب أن يكون هناك بحث اجتماعي لكل أسرة مع بداية كل سنة ميلادية جديدة.
- ٥- لا يتم استقبال الطلب الا من صاحبه المستفيد عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية
- ٦- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.





### • حالات الإيقاف المؤقت.

- ثبوت الإساءة لأحد منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقبح في نزاهة وأمانة العاملين
  - إثارة الشغب أو البلبلة عند توزيع المساعدات
  - التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية أو أكثر مما خصص له
  - في حال تأخر المستفيد عن تجديد /تحديث الأوراق المطلوبة بحد أقصى ثلاثة شهور ميلادية من تاريخ تسليمه الأوراق المطلوبة دون عذر مقبول وعند تكرار ذلك يقدر مدير الجمعية او من ينوب عنه الإجراء المناسب
  - في حال وصول معلومة تفيد بعدم انطباق شروط الانتساب على إحدى الأسر المنتسبة ويتم التثبت من المعلومة في مدة تحددها لجنة خدمات المستفيدين
- ملاحظة: يتم إيقاف المستفيد إلى اجتماع اللجنة ودراسة حالة الإيقاف.

### • الاستبعاد النهائي

- ١- زواج المطلقة أو الأرملة
- ٢- خروج السجين وذلك على التفصيل الآتي  
أ- إذا رجع الى عمله يستبعد لعدم انطباق الشروط عليه  
ب- إذا لم يكن لديه عمل: يعطى مهلة ستة شهور ميلادية من خروجه من السجن
- ٣- انتقال الأسرة إلى خارج النطاق الجغرافي للجمعية
- ٤- الأسرة التي تقوم بالتلاعب والتزوير في الأوراق الثبوتية أو إعطاء معلومات غير صحيحة
- ٥- وفاة المستفيد ولديه أبناء قصر فيحولون الى لجنة الأيتام وبخطاب رسمي من مدير الجمعية ويستمررون في المساعدة في مدة أقصاها ستة أشهر ميلادية من وفاة عائلهم
- ٦- في حال تجاوز دخل المستفيد الحد الذي تضمنه الوزن النسبي
- ٧- أن يكون المستفيد مسجل في أكثر من جمعية





## • واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبولها منكم والالتزام ام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية
٧. المحافظة على بطاقة إهداء (المنتزه) وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو مواقع أخرى
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها
١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية
١٢. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطأ لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي
١٣. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحاكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدي الخدمة أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية

## • الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقضا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماته من خلالها





ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث 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)
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت

## • اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد لأئحة صرف المساعدات النقدية والعينية بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم 2025/06 المنعقدة بتاريخ 2025/06/29م.

رئيس مجلس الإدارة

أحمد جعفر علي اليوسف

