

المصطلحات :

- الجمعية : يقصد بها جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخوة
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخوة وفق أنظمتها ولوائحها .
الأيتام : هم من فقدوا آبائهم من السعوديين
أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر .
ب- الإناث من سن الولادة حتى سن الثانية والعشرون .
الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة .
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخوة
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 و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .

شروط و ضوابط تسجيل الأيتام

أولاً : شروط التسجيل

- 1 / أن يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية .
- 2 / أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق المحافظة .
- 3 / أن يكون لدى الأسرة أبناء دون سن 18 سنة للذكور والإناث حتى 22.
- 4 / زيارة الباحث الاجتماعي واعتماد تسجيل الأسرة .

ثانياً : المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية

- * صورة كرت العائلة مع الأصل للمطابقة .
- * صورة شهادة وفاة الأب .
- * صورة شهادة الميلاد .
- * صورة صك حصر الورثة مع الأصل للمطابقة .
- * صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة .
- * صورة صك ملكية المنزل أو آخر فاتورة كهرباء .
- * تعريف من المدرسة لجميع الأبناء الدارسين .
- * مشهد بمصادر الدخل (الضمان - التقاعد - التأمينات) بتاريخ لايزيد عن ثلاثة أشهر .

* رقم الحساب البنكي (الأيبان) الخاص باليتيم.

* ارسال موقع المنزل .

م	الحالة	الإيضاح	الاستحقاق
1	اليتيم	من سن الولادة حتى سن 18 سنة	يستفيد من خدمات الجمعية
2	اليتيمة	من سن الولادة حتى سن 22 سنة مالم تتزوج أو تتوظف	تستفيد من خدمات الجمعية
3	المستفيد البالغ الذكر	من تجاوز سن 18 سنة	لا يستفيد من خدمات الجمعية
4	المستفيدة فوق سن اليتيم	فوق سن 25 حتى سن 35 سنة مالم تتزوج أو تتوظف أو تكون مطلقة	تستفيد من خدمات الجمعية بشرط وجود أيتام قصر في الأسرة
5	المستفيد المعاق	من لديه إعاقة فكرية أو جسدية تعيقة عن العمل بشرط إثبات ذلك	يستفيد من خدمات الجمعية
6	الأم الأرملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها ايتام قصر	تستفيد من خدمات الجمعية
7	الأم المتزوجة	وهي التي توفي زوجها وتزوجت زوج اخر	لا تستفيد من خدمات الجمعية
8	الأم المطلقة	وهي الام التي توفي عنها زوجها وتزوجت بزواج اخر فطلقها وتسكن مع الايتام	تستفيد من خدمات الجمعية
9	الأم السعودية التي لم تضاف في السجل المدني	وهي الأم السعودية التي لم تضاف في السجل المدني وليس لديها اثبات زواجها من المتوفي ولديها أبناء قصر ولديهم شهادات ميلاد تحضر برنت من الأحوال يثبت ذلك	تستفيد من خدمات الجمعية
10	الأم الغير سعوديه التي ليس لها اثبات	وهي الام الغير سعودية وليس لها اثبات ولديها ايتام قصر (يكون الصراف باسم البنت الكبرى)	تستفيد من خدمات الجمعية بعد التحقق من ذلك
11	الحالة المستثناءة	وهي الحالات التي تكون بموجب توصية من الباحث الاجتماعي وبموافقة رئيس المجلس	تستفيد من خدمات الجمعية

ثالثاً : استحقاق الحالات لخدمات الجمعية

رابعاً: تصنيف الايتام

الفئة	الإيضاح
أ	وهي الأسرة التي أشد حاجة ويكون صافي الفرد لايزيد عن (1000) ريال
ب	وهي الاسرة التي صافي دخل الفرد من (1001-1500)
ج	وهي الاسرة التي صافي دخل الفرد من (1501-1750)
د	وهي الاسرة التي صافي دخل الفرد من (1751-2000)
هـ	وهي الاسرة التي صافي دخل الفرد من (2001) فما فوق تستفيد من خدمات أخرى
ط	وهي الاسرة الطارئة والمستثناءة بتوصية الباحث وموافقة رئيس المجلس



حقوق المستفيدين

- للمستفيد الحق في:
1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
 2. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته 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 وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
 4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
 5. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
- السرية والخصوصية :
- كمستفيد لك الحق في:
1. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
 2. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
- الاحترام والكرامة :
- كمستفيد لك الحق في:
1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
 2. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
- التعريف بمقدمي الخدمة :
- كمستفيد لك الحق في :
1. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
 2. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم
- واجباتك كمستفيد :
- يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :
1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
 2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
 3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طاريء .
 4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير
 5. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
 6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
 7. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
 8. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى .



9. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
10. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها .
11. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
12. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
13. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى لئتم اتخاذ اللازم بشأنها.
14. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية :

1. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
2. زواج الأرملة أو المطلقة .
3. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
4. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
5. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
6. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
7. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
8. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
9. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته)
10. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
11. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
12. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
13. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
14. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعدر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

4. تحديد الضرر.
 5. أسباب التظلم.
 6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 7. تحديد الطلب المراد.
 8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.
- رابعاً : اجراءات التظلم او الشكوى :
1. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
 2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
 3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
 4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
 5. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
 6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
 7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
 8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.aytamalmakhawa.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من 8 صباحاً الى 4 عصرًا من الأحد الى الخميس .

ضوابط صرف السلة الغذائية :

1- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

1. فئة المستفيد .
2. عدد افراد الاسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

1- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .

2- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- أ- عدد أفراد الاسرة .
- ب- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
- ت- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

1. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال .



ج- توفر ميزانية للمشروع .

2. الحريق و السيول :

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (5.000) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الزواج الأول :

- أ- أن يكون من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- ب- أن يكون الزواج الأول .
- ت- ثبوت عدم استطاعة.
- ث- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن 3000 ريال .
- ج- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى .
- ح- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل المخواة .
- ت- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد .
- ث- أن لا يتجاوز قيمة العلاج 6000 ريال .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم حج الفريضة :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- من المستفيدين من خدمات الجمعية
- ت- من أهل السنة والجماعة
- ث- السن 45 سنة فما فوق
- ج- لم يسبق له الحج
- ح- وجود ميزانية للمشروع
- خ- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

4. فئة المستفيد .

5. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .





3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

يعتمد

رئيس مجلس إدارة جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخواة

سعد بن محمد علي العمري

