



لائحة خدمة المستفيدين



جمعية طريف الخيرية





بسم الله الرحمن الرحيم

مادة (1) الغرض

تهدف هذه اللائحة إلى بيان القواعد الأساسية لرعاية المستفيدين التي يجب اتباعها من العاملين في جمعية طريف الخيرية عند تنفيذهم لعمليات تتصل بنشاطات ذات علاقة بمستفيدي الجمعية، كما تهدف إلى تحقيق أهداف الجمعية وتحقيق رؤيتها ورسالتها وقيمتها وصرف المساعدات على مستحقيها.

مادة (2) تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية طريف الخيرية .
الرعاية الاجتماعية: هي القسم داخل الجمعية الذي يعنى بدراسة حالات المستفيدين وتسجيلها ومتابعتها.
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات جمعية طريف الخيرية وفق أنظمتها ولوائحها .
الأسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية طريف الخيرية وأسرته .
الأسر النازحة: هم أفراد القبائل النازحة التي لها إجراءات بوزارة الداخلية أو يحمل بطاقة تنقل للنازحين سارية .
الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول أولادها.
المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر .
المهجورة أو المعلقة : هي المرأة التي هجرها زوجها فلا هي مطلقة ولا هي متزوجة وتثبت ذلك بصك شرعي .
أسرة سجين : هي الأسرة التي عائلها داخل السجن ويثبت ذلك بإفادة من إدارة السجن .
المريض : كل من أصيب بمرض ولا يستطيع العمل بسببه بموجب تقرير طبي .
المريض النفسي : كل من أصيب بمرض نفسي بموجب تقرير طبي صادر من مستشفى حكومي ولا يستطيع العمل .
ذوو الاحتياجات الخاصة : هم الذين أصابهم نقص أو قصور عن الإنسان السوي في أبدانهم أو عقولهم.
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح جمعية طريف الخيرية .
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 .
الدخل : هو ما يتقاضاه المتقدم شخصيا دون أفراد أسرته من أي مصدر سواء أكان شهريا أو سنويا : (راتب - تقاعد - ضمان - تأمينات - عوائد سنوية) .
نطاق خدمات الجمعية : هو المحيط الجغرافي الذي تشملته خدمات الجمعية.
الاستبعاد من الجمعية: ويقصد به طي قيد المستفيد وإغلاق ملفه بالجمعية.
التزوير: هو تغيير الحقيقة في بيان جوهري و محرر بإحدى الطرق التي نص عليها النظام تغييرا من شأنه أن يحدث ضررا في الغير أو نفعا لنفسه مع نية استعمال المحرر فيما زور من أجله .



مادة (3) اعتماد اللائحة

تعتمد هذه اللائحة من قبل مجلس الإدارة أو من يفوضه ، ولا يجوز تعديل أو تغيير أي مادة أو فقرة فيها إلا بموجب قرار صادر عنه أو من يفوضه بذلك وفي حالة صدور أي تعديلات ينبغي تعميمها على كل من يهمه الأمر قبل بدء سريانها بوقت كاف لا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات .

مادة (4) تطبيق اللائحة

- 1 - كل ما لم يرد به نص في هذه اللائحة يعد من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
- 2 - حيثما يقع الشك في نص أو تفسير أي من أحكام هذه اللائحة فإن قرار مجلس الإدارة في ذلك حاسم.
- 3 - يستمر العمل بالقرارات والتعاميم المعمول بها حالياً لدى الجمعية بما لا يتعارض مع أحكام ونصوص هذه اللائحة كما ينفي صدورها كل ما يتعارض معها.
- 4 - لمجلس الإدارة وحده الحق في الموافقة على إضافة مواد جديدة لهذه اللائحة أو حذف مواد منها.

مادة (5) شروط التسجيل

- 1- أن يكون المتقدم سعودياً.
- 2- أن يكون المتقدم في حكم السعودي (النازح أولديه معاملة بوزارة الداخلية لم يبيت فيها).
- 3- أن يكون قد مضى على إقامة سكنه ضمن نطاق خدمات الجمعية أكثر من ثلاثة أشهر ميلادية ويتم التأكد من ذلك بأحد المستندات التالية:
(تعريف من مدارس الأولاد، أو عقد إيجار، أو كون الضمان الاجتماعي الذي يصرف له من مكتب طريف ، أو لديه فاتورة كهرباء، أو مشهد من شيخ القبيلة أو العمدة).
- 4- أن يكون عمر المتقدم (40) عاماً وأكثر للذكور فقط ، ويستثنى من ذلك :
- من يثبت عجزه عن العمل بموجب تقرير طبي أو توصية من لجنة الرعاية الاجتماعية.
- السجين إذا خرج من السجن وليس لديه عمل تتم مساعدته لمدة (6)تة أشهر .
- 5- يتم قبول الأبناء الذكور (غير الموظفين) ضمن التابعين مالم يتجاوز سنه 21 عاماً ويستثنى من يحضر ما يثبت استمراره في الدراسة أو ما يثبت مرضه أو عجزه عن العمل .
- 6- يتم قبول تسجيل الإناث مالم تكن متزوجة أو موظفة.
- 7- التوقيع بشكل كتابي أو إلكتروني بالموافقة على الإقرارات في النماذج وصفحات الخدمات الإلكترونية على صحة المعلومات المقدمة في طلب التسجيل وتحديث البيانات، فإن ثبت عدم صحتها فللجمعية اتخاذ الإجراءات النظامية الرسمية بحقه.
- 8- الموافقة على تفويض الجمعية أو من يمثلها بالاستفسار عن صحة المعلومات في أي جهة ذات علاقة تراها الجمعية.



مادة (6) المستندات المطلوبة للتسجيل :

جميع المستندات والتقارير الصادرة من الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية بما في أنظمتها الإلكترونية كمستخرج يمكن التحقق من صحته إلكترونياً وتشمل دون الحصر :

أولاً : المستندات العامة :

- 1- الهوية الوطنية.
- 2- سجل الأسرة.
- 3- الصكوك والأحكام الشرعية الصادرة عن المحاكم والجهات القضائية بالمملكة.
- 4- (تقرير طبي وزارة الصحة)
- 5- (تعريف طالب وزارة التعليم) .
- 6- إثبات حالة اجتماعية (الأحوال المدنية).
- 7- رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .
- 8- صورة من عقد الأيجار (للمستأجرين) .
- 9- تعريف مقدار الدخل الصادر من الوزارات أو الهيئات أو المؤسسات الحكومية.
- 10- النماذج والتعهدات سواء الورقية أو الإلكترونية الصادرة من الجمعية.

ثانياً : المستندات الخاصة حسب الحالة :

الحالة الأولى : الأرملة

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

- 1- شهادة وفاة الزوج.
- 2- سجل الأسرة أو الهوية الوطنية .
- 3- صك حصر الورثة.
- 4- بيان حالة اجتماعية من الأحوال المدنية بعدم الزواج .
- 5- تعريف مقدار الدخل.

الحالة الثانية: المطلقة

المستندات المطلوبة لإكمال الملف

- 1- صك الطلاق.
- 2- أن يكون قد مضى على الطلاق ثلاثة أشهر ميلادية من تاريخ صك الطلاق.
- 3- بيان حالة اجتماعية من الأحوال المدنية بعدم الزواج .
- 4- صك الإعالة .
- 5- سجل الأسرة أو الهوية الوطنية.



مادة (7) أحكام عامة :

- 1- هذه اللائحة تعتمد التقويم الميلادي تقويميا معتمدا لها .
- 2- استلام الطلب من الجمعية لا يعني قبوله.
- 3- بعد خروج المستفيد من السجن يتم استمرار الصرف له، لمدة (6) ستة أشهر ميلادية .
- 4- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه ، ولا بد من إيفام المتقدم وأخذ تعهد عليه بذلك.
- 5- يجب أن تكون الأوراق المقدمة للجمعية حديثة وواضحة ولم يمض عليها أكثر من ثلاثة أشهر ميلادية.
- 6- يتم تحديث البيانات لكل مستفيد وتابع بشكل سنوي قبل نهاية السنة الميلادية.
- 7- عند الإحالة إلى جمعية رعاية الأيتام، تعطى الأسرة مهلة لا تزيد على ثلاثة أشهر ميلادية كفترة انتقالية من تاريخ الإحالة .
- 8- عند إنشاء جمعية خيرية متخصصة بإحدى الحالات التي ترعاها الجمعية فإن لها الحق في إحالة هذه الحالات بعد التنسيق رسميا مع تلك الجمعية بقبول الحالات التي حولت عليهم مع عدم استقبال طلبات جديدة في الجمعية لهذه الحالات .
- 9- يعامل أولاد المرأة السعودية من رجل غير سعودي معاملة السعوديين .
(إذا كانت المتقدمة سعودية وزوجها غير سعودي فيتم تسجيل الأسرة إذا انطبقت عليها شروط التسجيل ويعتبر دخل الزوج من دخل الأسرة، ويكون الملف باسم الزوجة بعد أخذ موافقة خطية من الزوج مع تطبيق شرط العمر للزوج غير سعودي .)
- 10- تعامل المرأة غير السعودية التي لها أولاد سعوديون معاملة المرأة السعودية مادامت مسئولة عن أولادها.
- 11- عند الحالات الحرجة و الطارئة التي تحتاج لتقديم مساعدات مالية فيتم أخذ موافقة رئيس مجلس الإدارة وذلك بعد دراسة الحالة .
- 12- لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)



مادة (8) تصنيف المستفيدين :

أولا : توزيع النقاط

الدرجة	البيان	الحالة
15	من 0 الى 350	صافي دخل الفرد
10	من 351 الى 500	
5	من 501 الى 700	
10	سيء	حالة المسكن
5	متوسط	
0	جيد	
10	مستأجر	تملك السكن
0	ملك	
15	نسبة العجز 80 الى 100	الحالة الصحية لرب الاسرة
10	نسبة العجز 50 الى 80	
5	نسبة العجز أقل من 50	
0	صحيح	
5	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
7	لديه اثنان من الابناء	
10	لديه ثلاثة	
15	60 فما فوق	العمر
10	من 50 الى 59	
5	من 40 الى 49	
0	من 30 الى 39	
75	المجموع	



ثانيا : معادلة حساب دخل الفرد الشهري :

$$\frac{(\text{إجمالي دخل الأسرة} - \text{إجمالي المصروفات الثابتة})}{(\text{عدد أفراد الأسرة})}$$

المصروفات الثابتة :

- 1- المعيشة : 500 ريال
- 2- خدمات : 300 ريال
- 3- إيجار سكن : 1000 ريال
- 4- إذا كان المستفيد عليه قسط للبنك (شراء منزل) يحتسب له 1500 ريال مصاريف ثابتة بشرط إحضار مايبثت ذلك .
- 5- مصاريف دراسية للتابعين : 100 ريال لكل طالب و 150 لكل طالبة .

ثالثا : فئات المستفيدين

الفئة	الايضاح
فئة (أ)	الأسر الأشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (350 ريال) أو مجموع النقاط : من 51 الى 75 نقطة .
فئة (ب)	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (351 الى 500ريال) أو مجموع النقاط من 26 الى 50 نقطة .
فئة (ج)	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (501 الى 600 ريال) أو مجموع النقاط من 6 الى 25 نقطة .
فئة (د)	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (601 الى 700 ريال) أو مجموع النقاط من 5 نقاط فأقل .

رابعا: الحالات التي ترعاها الجمعية :

- 1- الأسر الفقيرة .
- 2- أسر السجناء والمفرج عنهم .
- 3- المرضى وأسرههم .
- 4- أسرة المريض النفسي أو المدمن .
- 5- أسرة ذوي الاحتياجات الخاصة .
- 6- النساء (الأرملة – المطلقة – المعلقة أو المهجورة) .
- 7- كبار وكبيرات السن .



مادة (9) 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 أو باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حال عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث أو الباحثة الحالي بعد اقتناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- 3- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم له الرعاية الاجتماعية 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 افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حال أي مشكلة تتعلق بها .
- 6- السرية والخصوصية
كمستفيد له الحق في :
- أن يتم التعامل مع الملف الورقي أو الالكتروني وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- 7- الاحترام وحفظ الكرامة :
كمستفيد له الحق في:
- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة لظروفه الخاصة.
- 8- التعريف بمقدمي الخدمة :
كمستفيد له الحق في:
- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة له.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي أو الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.



مادة (10) واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد ما يلي :

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يتم طلبها منه لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في ذلك .
- 3- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
- 4- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منه والالتزام بحضورها .
- 5- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسائل الاتصال.
- 6- الإلتزام بتحديث بيانات الأسرة السنوي حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- 7- المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب أو أي أجهزة يتم تسليمها له من قبل الجمعية.
- 8- الإلتزام بالزي المحتشم عند زيارة مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة .
- 9- الإحترام المتبادل مع موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
- 10- عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبوله بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية .
- 11- عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية سواء في المواقع الالكترونية أو وسائل التواصل أو لدى الدوائر الحكومية أو في المحافل الاجتماعية .
- 12- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها أو مقدمي الخدمة فيجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال الإبلاغ المباشر لمقدمي الخدمة أو التواصل الهاتفي أو عبر موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه للمسؤولين بالجمعية .



مادة (11) ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الإعانة النقدية :

- 1- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
 - 2- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية .
 - 3- لا يزيد مبلغ صرف الإعانة النقدية الشهرية عن ألفي ريال (2000) ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة .
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 4- فئة المستفيد تكون (أ) أو (ب).
 - 5- عدد أفراد الأسرة .
 - 6- توفر ميزانية للمشروع .

صرف الأجهزة الكهربائية :

- 1- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
 - 2- عمر الأجهزة الكهربائية 4 سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة .
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 1- فئة المستفيد .
 - 2- عدد أفراد الأسرة .
 - 3- تكرار الصرف : (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز)
 - 4- توفر ميزانية للمشروع .

صرف السلة الغذائية :

الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- 1- فئة المستفيد .
- 2- عدد أفراد الأسرة .
- 3- توفر ميزانية للمشروع .

صرف الأثاث :

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .

الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- 1- فئة المستفيد .
- 2- عدد أفراد الأسرة .
- 3- تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
- 4- توفر ميزانية للمشروع .



تسديد الفواتير:

- 1- أن يكون من المستفيدين من الجمعية أو من أسر الضمان الاجتماعي.
 - 2- توفر ميزانية للمشروع .
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 1- تكرار التسديد (يسدد أولاً لمن لم يسبق له التسديد) .
 - 2- التسديد أولاً لمن تم فصل الخدمة عنهم .
 - 3- فئة المستفيد .
 - 4- عدد أفراد الأسرة .

الحريق والسيول:

- 1- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة .
- 2- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم .
- 3- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (5000) ريال.
- 4- توفر ميزانية للمشروع .

دعم الزواج الأول :

- 1- أن يكون من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- 2- ان يكون مقيم بطريف لأكثر من خمس سنوات .
- 3- أن يكون الزواج الأول .
- 4- لم يسبق له الحصول على الدعم.
- 5- توفر ميزانية للمشروع .

دعم العلاج :

- 1- أن يكون من المستفيدين من الجمعية أو من أسر الضمان الاجتماعي .
- 2- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي بالحالة .
- 3- أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل محافظة طريف .
- 4- يلزم أن يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد .
- 5- أن لا يتجاوز قيمة العلاج 10000 ريال .
- 6- توفر ميزانية للمشروع .

بناء المساكن :

- 1- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب) .
 - 2- عدم وجود مسكن للأسرة.
 - 3- اثبات ملكية الأرض و عدم ممانعة الجيران.
 - 4- قرار لجنة البحث.
 - 5- توفر ميزانية للمشروع.
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 1- فئة المستفيد .
 - 2- عدد أفراد الأسرة.



ترميم المساكن :

- 1- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
 - 2- أن يكون المنزل ملكا .
 - 3- إذا كان المنزل مستأجراً فإنه يشترط موافقة المؤجر على خصم الترميم من الإيجار وكذلك استمرار العقد حتى استرداد المبلغ المرصود به.
 - 4- قرار لجنة البحث .
 - 5- توفر ميزانية للمشروع .
 - 6- لم يسبق أن قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 1- فئة المستفيد .
 - 2- عدد أفراد الأسرة.

دعم حج الفريضة :

- 1- أن يكون سعودي الجنسية .
 - 2- أن يكون مقيماً بطريف لأكثر من ثلاث سنوات .
 - 3- من المستفيدين من خدمات الجمعية .
 - 4- السن 45 سنة فما فوق .
 - 5- لم يسبق له الحج .
 - 6- وجود ميزانية للمشروع
- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :**
- 1- فئة المستفيد .
 - 2- عمر المستفيد.



مادة (12) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي 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 المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تأريخ 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 :

- 1- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .
- 2- تحديد موضوع التظلم أو 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- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- 9- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

- 1- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى إدارة الجمعية أو الجهة (اللجنة) التي تحدها الإدارة لاستقبال طلبات التظلم .
- 2- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصحيح و بدون وسيلة تواصل.
- 3- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
- 4- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
- 5- تحاط طلبات التظلم أو 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 الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
- 7- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلمه أو شكواه كيدية .
- 8- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.turaifc.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.



مادة (13) حالات الإيقاف والاستبعاد من الجمعية:

أولاً : حالات الإيقاف المؤقت (إيقاف ملف مستفيد أو أحد تابعيه وحسب ما تراه لجنة المساعدات بمدة لا تزيد عن (3 أشهر) .

- 1- ثبوت الإساءة بالقول لأحد منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقبح في نزاهة وأمانة العاملين.
- 2- إثارة الشغب أو البلبلة عند توزيع المساعدات.
- 3- التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع إضافية أو أكثر مما خصص له.
- 4- في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة "لتحديث الملف" لأكثر شهرين من تاريخ تسليمه الأوراق المطلوبة (دون عذر مقبول) وعند تكرار ذلك تقدر لجنة الرعاية الاجتماعية الإجراء المناسب.
- 5- انقطاع المستفيد لمدة أكثر من ثلاثة أشهر عن مراجعة الجمعية أو عدم الرد على اتصالاتها دون عذر منطقي مقبول.
- 6- في حالة إخلال المستفيد بأحد الشروط العامة أو الخاصة إلى حين إقرار اللجنة باستمرار قيد الملف أو استبعاده بعد تحقق الشروط .

ثانياً : حالات الاستبعاد من الجمعية (إيقاف ملف المستفيد أو أحد تابعيه وطى قيده وحسب ما تراه لجنة المساعدات)

- 1- إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
- 2- وفاة المستفيد (ولديه أو أولاد قصر) يحول ملفه إلى جمعية رعاية الأيتام حسب الضوابط وتستمر استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ثلاثة أشهر.
- 3- زواج الأرملة أو المطلقة .
- 4- انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
- 5- الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة .
- 6- إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
- 7- في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
- 8- في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة .
- 9- في حالة إخلال المستفيد بأحد الشروط العامة أو الخاصة وقررت اللجنة استبعاده بعد تحقق الشروط .

