

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية بكة للخدمات الإنسانية
تصريح رقم (5026)



جمعية بكة
للخدمات الإنسانية
Bakkah for Humanitarian Services

لائحة صرف المساعدات



✉ info@jbakkah.org.sa

🌐 www.jbakkah.org.sa

📞 مكة المكرمة 0556609192 📍

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
للخدمات الإنسانية
Bakkah for Humanitarian Services

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية بكة للخدمات الانسانية.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية بكة للخدمات الانسانية.

الأيتام: هم من فقدوا اباؤهم من السعوديين.

أ- الذكور من سن الولادة حتى الرابع والعشرون (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر من كان وحيد الارملة).

ب- الاناث من سن الولادة حتى الزواج.

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها،

المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر.

الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية بكة للخدمات الانسانية وابناءه.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية بكة للخدمات الإنسانية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر.

المعلقة: وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة او عن طريق العمدة.
نطاق الجمعية: وهو نطاق المحدد لخدمة المستفيدين.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية او تكون سعودية الجنسية او ام مواطن.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. أن يعول المتقدم أسرة.
٤. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
٥. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان اجمالي دخل الأسرة أكثر من ٧٥٠٠ ريال بعد خصم الايجار.
٦. الحد الأعلى لخصم الايجار ١٥٠٠ ريال.
٧. عمر الرجل المستفيد يجب ان لا يقل عن ٣٠ عام.
٨. يجب ان لا يتجاوز دخل الفرد في الاسرة ١٥٠٠ ريال.
٩. دخل الفرد اقل من (٢٠٠٠) للأسر الصغير (من فردين فقط) و (١٥٠٠) للأسر من (٣) وأكثر.
١٠. في حالة عدد الافراد (٩) فأكثر فيكون دخل الفرد (١٢٠٠) ريال على ان لا يزيد اجمالي دخل الاسرة عن (١٣٠٠٠) ريال.
١١. كبير/ة السن الوحيد/ة.

يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٥٠٠ ريال)
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٥٠١ الى ٧٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٧٠١ الى ١٠٠٠ ريال)
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (١٠٠١ الى ١٥٠٠ ريال)

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. صك ملكية او عقد ايجار.
٤. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة لا تتجاوز ٣ أشهر.
٥. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.
٦. برنت ابشر لزوج والزوجة.

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):

٧. صورة شهادة الوفاة للزوج.

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

٨. صورة صك الطلاق.

٩. صورة صك الحضانة.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. 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.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كباثر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية: كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة: كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٢. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة: كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد: يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. 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.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
٧. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.
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 ان يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف 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 الافصاح عن ذلك من خلال ابالغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٤. 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:

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.

٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه).
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
١٤. 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 (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

**ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على
الاتي:**

المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).

تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

تحديد الضرر.

أسباب التظلم.

الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

تحديد الطلب المراد.

ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).

لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.

يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ). للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.jbakkah.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٩ صباحاً الى ٣ ظهراً من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاعانة النقدية:

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

فئة المستفيد.

عدد افراد الاسرة.

توفر ميزانية للمشروع.

صرف الاجهزة الكهربائية:

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

فئة المستفيد.

عدد افراد الاسرة.

توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف السلة الغذائية:

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

فئة المستفيد.

عدد افراد الاسرة.

توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

فئة المستفيد (أ) و (ب).

عدد أفراد الاسرة.

تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).

توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

الحريق والسيول:

تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة.

أن يكون من المستفيدين من الجمعية.

قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.

ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.

توفر ميزانية للمشروع.

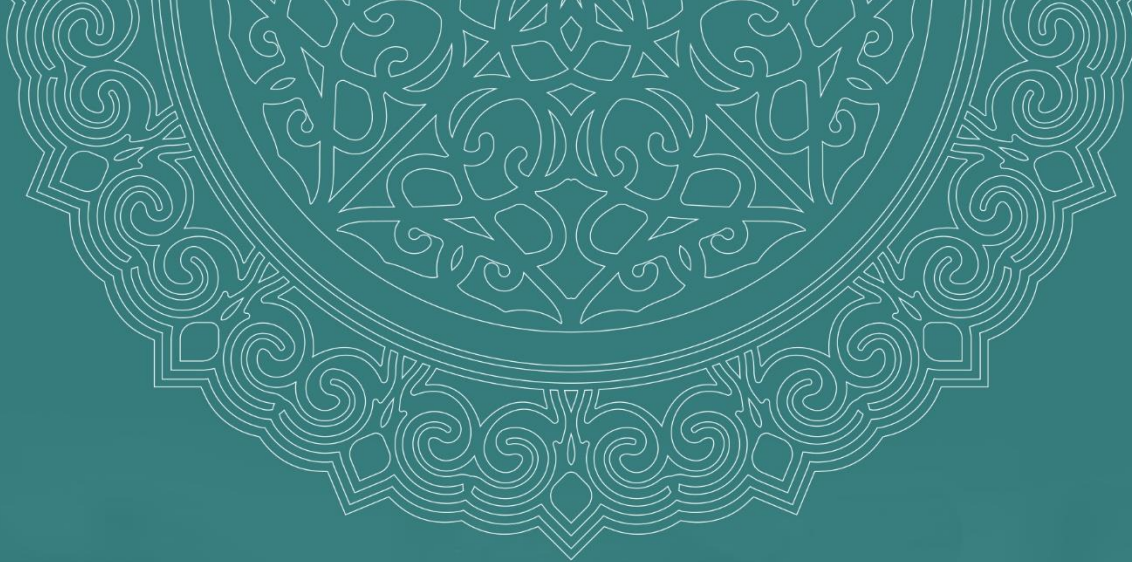
ضوابط عامة:

استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.

لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكمال جميع المستندات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد (لائحة صرف المساعدات) باجتماع مجلس الادارة رقم (١) وتاريخ ١٢/١/٢٠٢٣ م
والله الموفق،



جمعية باككر
للخدمات الانسانية
Bakkah for Humanitarian Services



 www.jbakkah.org.sa

 055 660 9192  @bakkah1444