

الموضوع :

التاريخ:

المشروعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية دار السلام لإكرام الموتى
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم ٢١٩٨

لائحة صرف المساعدات

لجمعية دار السلام لإكرام الموتى



السعودية - الأحساء

darsalam.org.sa

dar.salaamd21@gmail.com

0535888973

[@daralsalam2022](https://www.instagram.com/daralsalam2022)

[dar_salam](https://www.twitter.com/dar_salam)

[@Darsalam2023](https://www.facebook.com/@Darsalam2023)



لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

الجمعية : يقصد بها جمعية دار السلام لإكرام الموتى
المستفيدون : هو كل مستفيد /أو مركز تستفيد من جمعية دار السلام لإكرام الموتى وفق أنظمتها ولوائحها .
المركز : هي أي مركز من فرع او مكتب تابع للجمعية.
الاسرة : يقصد بها أسرة المتوفى المفون في نطاق خدمات الجمعية.
الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح الجمعية.
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 و الواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من المراكز أو الأسر.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط و إجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين (الأسر) من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن تكون الأسر سعودية الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.

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

١. صورة من شهادة الدفن.
٢. صورة من شهادة الوفاة.
٣. صورة بطاقة العائلة لأسرة المتوفى.
٤. صورة الهوية الوطنية.
٥. أصل اخر فاتورة كهرباء.
٦. صورة من عقد الايجار.
٧. كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف .
٨. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...)
٩. بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
- رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .



حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على المساعدة 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 كسائر 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 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:

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 المساعدة وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٢. لك الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص المساعدة والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي المساعدة 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 المساعدة لكم.
٢. الإفصاح 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. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم.
٤. لا يستفيد من المساعدة المقدمة له من جمعية خيرية أخرى.
٥. 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 الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم أو اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٦. 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. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٤. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٥. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٦. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٧. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٨. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) .
٩. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
١٠. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
١١. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالتة للجهات المختصة.
١٢. 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 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 (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 أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
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. تحديد الطلب المراد.
٨. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً : اجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لأئحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .



٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... الخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.darsalam.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٣ عصراً من الأحد الى الخميس.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الاعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٠٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة .
- ٤- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- عدد افراد الاسرة .
 - ب- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

اعتمدت من مجلس إدارة جمعيّة دار السلام لإكرام الموتى في اجتماع المجلس رقم (١٢) بتاريخ ٢١ / ١٠ / ٢٠٢٣م

