



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

لائحة صرف المساعدات

اعتمدت من مجلس الإدارة بجلسته (٥) في دورته الثالثة المنعقدة بتاريخ: ١٤/١٠/٢٠٢٤م

الإصدار الأول



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

تضع جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الحدود الشمالية ألفة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة الدولة المصدر الأساسي في تحديد الحقوق والواجبات وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه الخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

المحتويات

التعريفات:..... ٤

- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:..... ٥
- الفئات المستفيدة:..... ٥
- حقوق المستفيدين:..... ١٣
- السرية والخصوصية:..... ١٣
- الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى ١٦

جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

التعريفات:

الجمعية: يقصد بها جمعية التنمية الأسرية بمنطقة الحدود الشمالية (ألفة)

المجلس: يقصد بها مجلس ادارة الجمعية.

المستفيد: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها.

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعمل ابنائها وغير موظفة.

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

الغائب عنها عائلها: هي المهجورة، العانس، المعلقة، زوجة الغائب أو المفقود، زوجة المدمن على المخدرات وتثبت

(بصك شرعي او محضر تبليغ او خطاب من جهة حكومية) وذلك لأكثر من ثلاث أشهر.

الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل الجمعية وإبناءه.

الذكور: يقصد به أبناء من سن الولادة إلى سن الثامن عشر (ويمكن استثناء من تجاوز العمل للطلاب المنتظمين في أحد

الجهات العلمية او المهنية حتى سن ٢٤ سنة) عن طريق توصية من الباحث الاجتماعي موافقة المجلس.

الإناث: من سن الولادة حتى سن ٢٤ سنة، ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة.

المرأة المعيلة: المرأة التي تتولى رعاية شؤونها وشؤون أسرته ماديا وبمفردها.

الدخل: هو ما يتقاضاه المستفيد شخصياً دون افراد اسرته من أي مصدر كان سواء شهريا او سنوياً (راتب، تقاعد , ضمان

, تأمينات, عوائد سنوية) وغيرها .

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيد.

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



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمة التطوع
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية

الفئات المستفيدة:

يمكن للفئات التالية الاستفادة من المساعدات

- ١- الشباب المقبلين والمقبلات على الزواج
- ٢- المطلقات
- ٣- الارامل
- ٤- الغائب عنها عائلها (مهجورة , معلقة , أسرة السجين , المرأة المعيلة)

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صحتها وقت التقديم .
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للباحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة ال تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

أنواع المساعدات:

١- مساعدات عينية.

٢- مساعدات نقدية (مالية - بطاقات)

٣- قروض حسنة لدعم المشاريع.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيد العامة

يتم تسجيل المستفيد من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.

٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية عرعر وضواحيها وقد مضى ثلاث أشهر.

٣. ان تنطبق على المتقدم شروط الوزن النسبي.

٤. دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي بالجمعية.

٥. أن تكون المستفيدة استفادت من خدمات الجمعية (التدريب، الاستشارات الأسرية)

٦. صورة السجل المدني للعائلة.

٧. صورة الهوية الوطنية.

٨. أصل اخر فاتورة كهرباء.

٩. صورة من عقد الايجار.

١٠. كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

١١. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ

حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .

١٢. رقم الحساب البنكي (الآيبان) مصدق من البنك.

١٣. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

الفئة	الايضاح
فئة أ	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٥١ الى ٧٥ درجة
فئة ب	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٢٦ الى ٥٠ نقطة
فئة ج	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٥ الى ٢٥ نقطة
فئة د	المستفيد الذي بلغ درجة حالته من ٠ الى ٤ نقاط

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠	دخل الفرد
١٠	من ٣١ الى ٤٠	
٥	من ٤١ الى ٦٠	
١٠	لسيء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٥	نسبة العجز ٨٠ الى ١٠٠	
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الأبناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٧٥		المجموع



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

شروط وإجراءات تسجيل المستفيد الخاصة بكل حالة
المقبليين والمقبلات على الزواج:

١. أن يكون الزوجان سعوديان.
 ٢. تقديم صورة من سجل الأسرة.
 ٣. ان يكون المتقدم مقيم ضمن نطاق الجمعية عرعر .
 ٤. ألا يمضي على عقد النكاح أكثر من سنة من تاريخ الإعلان.
 ٥. ألا يتجاوز مقدار الراتب ٦٠٠٠ آلاف ريال.
 ٦. حضور الدورة التأهيلية كاملة لمدة ثلاثة أيام بواقع ثلاث ساعات تدريبية لكلا الطرفين.
 ٧. ألا يكون المتقدم قد منح دعم سابق من الجمعية.
 ٨. ان يكون المهر ٥٠٠٠ ألف فاقل "خمسون ألف ريال"
- للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):
- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
 - ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
 - ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
 - ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
- للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):
- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
 - ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
 - ت- صورة صك الاعالة.
 - ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
 - ج- اثبات استقلالية السكن
- للغائب عنها عائلها (اضافة الى المستندات الأولية):
- أ- صورة من محضر او خطاب من جهة (مع الأصل للمطابقة)
 - ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
 - ت- صورة صك الاعالة.
 - ث- إثبات عدم الزواج أو العمل



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف المساعدات العينية:

- ١- أسرة سعودية
- ٢- الأولوية لمن لم يسبق له الحصول على المساعدة من قبل.
- ٣- أن تكون الأسرة استفادت من خدمات الجمعية (التدريب - الاستشارات الأسرية)
- ٤- توفر النوع المطلوب من الأجهزة
- ٥- يتم تقديم الأجهزة وفق الشرائح التالية

نوع وعدد الأجهزة				عدد أفراد الأسرة
ا فرن	اغسالة	اثلاجة	٢ مكيف	أقل من ٣ أفراد
ا فرن	اغسالة	اثلاجة	٣ مكيف	من ٤ إلى ٧ أفراد
ا فرن	اغسالة	اثلاجة	٤ مكيف	من ٨ فأكثر

٦- كما يتم صرف السلال الغذائية وفق الشرائح التالية:

نوع وعدد الأجهزة	عدد أفراد الأسرة
سلة غذائية عدد (١)	أقل من ٥ أفراد
سلة غذائية عدد (٢)	من ٦ إلى ٨ أفراد
سلة غذائية عدد (٣)	من ٩ إلى ١٢ أفراد
سلة غذائية عدد (٤)	من ١٣ فأكثر

صرف الاعانة النقدية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- عدم قدرة 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- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ) فقط.
 - ب- عدد افراد الاسرة.
 - ت- توفر ميزانية للمشروع.

صرف الأجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

٢. عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة.

٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- فئة المستفيد.
- عدد افراد الاسرة.
- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف السلة الغذائية:

١- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- ١. فئة المستفيد.
- ٢. عدد افراد الاسرة.
- ٣. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.

٢- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

- أ- فئة المستفيد (أ) و (ب) .
- ب- عدد أفراد الاسرة .

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

ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

١. الفواتير:

أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و(ب) وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.

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 .



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

٢. الحريق والسيول:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تطلبها الحالة
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
- ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
- ث- لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ج- لا يوجد على كفالة أحد أفراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ح- تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
- خ- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- د- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ذ- اثبات ملكية الارض.
- ر- قرار لجنة البحث.
- ز- توفر ميزانية للمشروع.
- س- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

١. فئة المستفيد.

٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة أ و ب .
- ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة أو احد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
- ث- لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
- ح- عدم وجود مسكن لائق
- خ- قرار لجنة البحث.
- د- توفر ميزانية للمشروع.



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

ذ- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
ش- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

١. فئة المستفيد.

٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

أ- أن يكون سعودي الجنسية

ب- مقيما بمنطقة الحدود الشمالية عرعر لأكثر من ثلاث سنوات

ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية

ث- من أهل السنة والجماعة

ج- السن ٤٥ سنة فما فوق

ح- لم يسبق له الحج

خ- وجود ميزانية للمشروع

د- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

٤. فئة المستفيد.

٥. عمر المستفيد.

ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.

٢. لا يتم استقبال الطلب إلا عن طريق الموقع بعد اكتمال جميع المستندات.

٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا المرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة

شرعية.

٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

حقوق المستفيدين

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 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 أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

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:



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

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 و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
- التعريف بمقدمي الخدمة:
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:
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 مقدماً 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 الالى 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 لئتم معالجتها.
 ١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

١٢. 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.
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. اذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة. او ثبوت عدم استحقاق المستفيد.
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 وإحالة 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



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية
مسجلة برقم 648

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 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 (٣٠) 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. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.



جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية

مسجلة برقم 648

٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
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 بالجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.olfah.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ٤ مساءً في ظرف مغلق.

جمعية التنمية الأسرية - ألفة
بمنطقة الحدود الشمالية