

لائحة الخدمات الإجتماعية

المقدمة:

تسعى جمعية رفاه إلى تقديم خدمات اجتماعية شاملة ونوعية تهدف إلى تمكين الأرامل والمطلقات وأبنائهن اقتصادياً واجتماعياً. من خلال خدمات متنوعة تشمل الدعم المالي، التدريب، الاستشارات، والدعم النفسي والاجتماعي، تعمل الجمعية على تحسين جودة حياة المستفيدات، وتعزيز قدراتهن الذاتية، وتحقيق تنمية متكاملة تتماشى مع أهدافها ورسالتها.

تعريف المصطلحات:

- الجمعية: يقصد بها جمعية رفاه للأرامل والمطلقات.
- المستفيدة: المرأة التي تستفيد من خدمات الجمعية وفقاً لأنظمتها ولوائحها المعتمدة.
- الأرملة: المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته.
- المطلقة: المرأة التي حصلت على حكم طلاق بائن من المحكمة.
- الأيتام: الأطفال، ذكوراً وإناثاً، الذين فقدوا آباءهم، وتتراوح أعمارهم من سن الولادة حتى إتمام سن 18 عاماً.
- الحقوق: الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدة وفق أنظمتها ولوائحها.
- الواجبات: التزام المستفيدة بأنظمة ولوائح الجمعية.
- الخدمات: الأعمال والبرامج التي تقدمها الجمعية لدعم المستفيدة وتحقيق أهدافها.
- المخالفات: الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية ولوائحها أو التعليمات الصادرة عنها.

شروط ومستندات وإجراءات التسجيل:

أولاً: الشروط العامة للتسجيل:

- تُحدد شروط التسجيل للاستفادة من خدمات الجمعية وفقاً لما يلي:
- أن تكون المتقدمة سعودية الجنسية أو أم مواطن.
- أن تكون من الفئات المستهدفة (الأرامل أو المطلقات).
- أن تكون ضمن النطاق الجغرافي (حائل).
- ألا تكون مستفيدة من أي جمعية أخرى في الجوانب الرعوية.
- ألا يتجاوز صافي الدخل للفرد في الأسرة (2000) ريال، وبما لا يتجاوز دخل الأسرة (10000) ريال.

ثانياً: مستندات التسجيل المطلوبة:

- يتوجب على المستفيدة تقديم المستندات التالية لاستكمال التسجيل:
- بطاقة الهوية الوطنية.
- صك الطلاق للمطلقة.
- شهادة وفاة الزوج للأرملة.
- صورة من العنوان الوطني.
- مشهد من الضمان الاجتماعي.
- مشهد من حساب المواطن.
- مشهد من مؤسسة التأمينات والتقاعد.
- رقم الحساب البنكي (الآيبان).

- تعريف بالراتب للموظفة التي على رأس العمل.
- برنت من الأحوال المدنية.
- إثبات السكن (صك الملكية المنزل - عقد إيجار إلكتروني معتمد)
- صورة من فاتورة الكهرباء.
- إثبات عدم وجود سجل تجاري.
- إرفاق ما يثبت الالتزام المادي إن وجد، على أن تكون الديون صادرة من جهات رسمية ومعتمدة، مع تقديم ما يثبت ذلك من البنك لضمان صحة البيانات ودقتها.
- أي مستندات إضافية تُطلب من قبل الجمعية لاستكمال دراسة الحالة.
- الأرملة أو المطلقة التي تعول أسرة لابد من إرفاق سجل الأسرة وتعريف المدارس للأبناء لأخر عام دراسي.

ثالثاً: إجراءات التسجيل:

- يتوجب على المستفيدة اتباع الخطوات التالية لاستكمال عملية التسجيل:
- تقديم طلب التسجيل عبر المنصات المعتمدة من الجمعية إلكترونياً.
 - إرفاق كافة المستندات المطلوبة مع الطلب لضمان اكتمال الملف.
 - إحالة الطلب إلى اللجنة المختصة بالجمعية لإجراء دراسة الحالة ميدانياً أو مكتبياً.
 - مراجعة الطلب وتصنيف الفئة وفقاً للمعايير المعتمدة من الجمعية.
 - إبلاغ المستفيدة بقرار القبول أو الرفض، مع توضيح الأسباب في حالة الرفض.

تصنيف المستفيدات وفق الفئات:

- لتحديد نوع وحجم الخدمة المناسبة، وتوجيه الدعم بكفاءة، تُصنف المستفيدات وفق مستوى صافي الدخل إلى الفئات التالية:
- الفئة (أ): صافي الدخل أقل من 1000 ريال.
 - الفئة (ب): صافي الدخل يتراوح بين 1001 - 1500 ريال.
 - الفئة (ج): صافي الدخل يتراوح بين 1501 - 2000 ريال.
 - الفئة (د): صافي الدخل يتراوح بين 2001 - 2500 ريال.
 - غير مستحق: إذا تجاوز صافي الدخل أكثر من 2500 ريال.

- يتم حساب صافي الدخل وفقاً للآتي:
صافي الدخل = مجموع الدخل - الالتزامات الشهرية

• الالتزامات الشهرية:

تُحسب الالتزامات الشهرية بما لا يتجاوز 5000 ريال، وتشمل إيجار السكن، أو القروض أو التمويلات المتعلقة بالمنزل الذي تقيم فيه المستفيدة حالياً، أو السيارة بشرط أن تكون السيارة هي وسيلة النقل الأساسية للمستفيدة.

الخدمات الاجتماعية المقدمة:

الخدمات الأساسية: هي الخدمات التي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الأساسية والضرورية للمستفيدات، لضمان استقرارهن المعيشي وتوفير الحد الأدنى من الدعم الذي يساعدهن على مواجهة أعباء الحياة.

الخدمات التنموية: هي الخدمات التي تسعى إلى تمكين المستفيدات من خلال تنمية قدراتهن، وتحسين مستقبلهن، وتعزيز استقلاليتهن الاقتصادية والاجتماعية، بما يساهم في تحقيق استدامة حياتهن على المدى الطويل.

الخدمات الأساسية	المساعدات المالية	- الكفالة الشهرية: دعم مالي شهري لتغطية الاحتياجات الأساسية. - دعم سداد الإيجار: مساعدة مالية لتخفيف تكاليف السكن. - تغطية فواتير الكهرباء: دعم لتغطية تكاليف استهلاك الكهرباء. - السلال الغذائية: تقديم مواد غذائية أساسية لتلبية احتياجات الأسرة. - التأمين الصحي: تغطية صحية لضمان الرعاية الطبية. - المساعدات المالية الطارئة: دعم فوري للحالات الطارئة.
	الدعم النفسي والاجتماعي	- تقديم جلسات دعم نفسي واجتماعي: تخفيف الضغوط النفسية وتحقيق التوازن. - تنظيم جلسات توعية وإرشاد للأسرة: تعزيز الوعي وتحسين جودة الحياة.
الخدمات التنموية	برامج التدريب والتأهيل	- تنظيم دورات تدريبية لتنمية المهارات الحياتية والمهنية. - إعداد برامج تأهيلية لزيادة فرص التوظيف والعمل الحر.
	خدمات الاستشارات	- تقديم استشارات اجتماعية وقانونية لدعم المستفيدات في مواجهة التحديات. - توفير استشارات مالية حول إدارة الميزانية والتخطيط لتحقيق استقرار اقتصادي طويل الأجل.
برامج وخدمات موسمية		
هي الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية خلال مواسم معينة، بهدف تلبية احتياجات المستفيدات في أوقات أو مناسبات خاصة، عادةً ما تكون هذه البرامج مرتبطة بمواسم دينية أو اجتماعية أو ظروف مناخية. ومن أبرز أمثلة البرامج والخدمات الموسمية: (السلال الرمضانية - الكسوة الشتوية - إفطار صائم - كسوة العيد - زكاة الفطر - لحوم الأضاحي - الكسوة الشتوية - الحقائق المدرسية - الحج والعمرة)		

ملاحظة:

- تُقدم الخدمات والبرامج وفق توفر الموارد المالية، ويتم تحديد الشروط والمعايير لكل خدمة وتخصيص مبالغ الدعم بناءً على قرارات اللجنة المختصة.
- تحتفظ الجمعية بحق استثناء أي حالة تراها مناسبة بناءً على تقدير اللجنة المختصة، وبما يخدم أهداف الجمعية وتحقيق الدعم المناسب.

حقوق المستفيدات:

للمستفيدة الحق في:

- الحصول على الخدمة المناسبة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحثة اجتماعية أخرى في الجمعية في حال عدم رغبة المستفيدة في متابعة الخدمة مع الباحثة الحالية، وذلك بعد تقديم مبررات مقنعة لإدارة الجمعية والموافقة عليها.
- الحصول على الخدمات كسائر المستفيدات من خدمات الجمعية دون أي تمييز مع ضمان تقديم الخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة من قبل الجمعية في حال تم رفض تقديم الخدمة.

السرية والخصوصية:

- أن يتم التعامل مع الملف (سواء الورقي أو الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- أن تُجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بسرية تامة، بما يضمن خصوصية المستفيدة.

الاحترام والكرامة:

- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- للمستفيدة الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية والخدمات المقدمة لها، وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

واجباتك كمستفيدة:

يتوجب على المستفيدة الالتزام بما يلي::

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتلقي الخدمة المطلوبة.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة لمقدمي الخدمة أو الباحثة الاجتماعية في الوقت المناسب، سواء في مقر الجمعية أو أثناء زيارة الباحثة الاجتماعية لمنزل المستفيدة، وذلك لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة، وتحديد احتياجاتها، وتعريفها بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبولها من قبل المستفيدة، مع الالتزام بحضورها أو تقديم اعتذار مسبق في حال حدوث ظرف طارئ.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو تغيير في مقر السكن أو وسائل الاتصال فور حدوثها.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً عند طلب ذلك من قبل الجمعية.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني، والأجهزة الكهربائية، وأجهزة الحاسب الآلي، وأي أجهزة أخرى يتم تسليمها للمستفيدة من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو عند المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
- الاحترام المتبادل لموظفات الجمعية، والامتناع عن أي تصرف يتضمن الإساءة أو التطاول عليهم.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية مقدمة من الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب، ليتم النظر فيها ومعالجتها.
- الإفصاح عند الاستفادة من أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم كأحد مستفيدي الجمعية، مع ضرورة إبلاغ الجمعية بذلك.
- في حال رفض المشاركة في أي برنامج، تدريب، أو توظيف تم ترشيحك له من قبل الجمعية، يتوجب تقديم الرفض بشكل خطي، حيث قد يؤثر ذلك على استمرارية تقديم خدمات الجمعية، نظراً لأن أهداف الجمعية تشمل خدمات تنمية تهدف إلى مساعدة المستفيدة على الاعتماد على نفسها وتحسين مستواها الاجتماعي والاقتصادي.
- في حال عدم رضا المستفيدة عن خدمات الجمعية أو برامجها أو مقدمي الخدمة، يتوجب الإفصاح عن ذلك عبر إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة، أو من خلال التواصل الهاتفي، أو عبر موقع الجمعية الإلكتروني، لإيصال وجهة نظركم أو اقتراحاتكم أو الشكاوى، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكن للمستفيدة الاستفسار من مقدمي الخدمة أو الباحثة الاجتماعية في الجمعية في حال عدم فهم أي معلومة مذكورة في الحقوق أو الواجبات، أو في حال وجود أي أسئلة تتعلق بالجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

- زواج الأرملة أو المطلقة.
- انتقال المستفيدة إلى خارج نطاق خدمات الجمعية.
- ثبوت قيام المستفيدة بالتلاعب في الأوراق، التزوير، أو تقديم معلومات غير صحيحة.
- اكتشاف دخل إضافي للمستفيدة لم يتم الإفصاح عنه أو إثباته مسبقاً.
- عدم تطابق بيانات السكن المقدمة مع الواقع كما تم التحقق خلال البحث.
- تأخر المستفيدة عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر بعد طلب تحديث البيانات.
- صدور قرار من اللجنة المختصة بالاكفاء الذاتي وعدم الحاجة إلى الاستفادة من خدمات الجمعية.
- عدم قبول أي عقد إيجار بين المستفيدة وأقاربها (مثل الأبناء، الأخوة، أو الأب).
- التعدي على موظفات الجمعية أو أملاكها بالقول أو الفعل، حيث يتم إيقاف ملف المستفيدة وإحالتها للجهات المختصة.
- رفض المستفيدة أو أحد أفراد أسرتها المشاركة في مشاريع التدريب والتأهيل المقدمة من الجمعية بدون تقديم سبب مقنع للإدارة، مما يؤدي إلى الاستبعاد المباشر.
- عدم التعاون مع الباحثة الاجتماعية ورفض تسهيل مهمتها في البحث وجمع المعلومات.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيدة الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية بشأن أي أمر تراه منتقصةً لحقوقها، أو قصوراً في تقديم الخدمة، أو خلل في أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية لتقديم خدماتها.

ثانياً: على المستفيدة تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به، ولن يُقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا في حال وجود عذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيدة تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية: (الاسم، رقم السجل المدني، رقم ملف الأسرة، وسائل الإتصال: الجوال والبريد الإلكتروني).
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر الناتج عن الموقف.
- ذكر أسباب التظلم.
- توضيح الخطوات السابقة التي قامت بها المستفيدة لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المطلوب من الجمعية.
- إضافة أي معلومات تراها المستفيدة مؤثرة ولها علاقة بالتظلم أو الشكوى.
- إرفاق أي وثائق تدعم صحة التظلم أو الشكوى، إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى:

- تقدم المستفيدة التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
- يتخذ المدير التنفيذي للجمعية الإجراءات اللازمة للنظر في موضوع التظلم أو الشكوى بما يضمن دراسة الطلب بشكل عادل وشفاف، واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على الأنظمة والسياسات المعتمدة في الجمعية.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة، ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوو العلاقة.
- تُبلغ المستفيدة بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف، البريد الإلكتروني، الجوال، التواصل الشخصي، الموقع الإلكتروني، ... إلخ).
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيدة إلى لجنة مختصة لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقها إذا تبين أن التظلم كيدي.
- يمكن للمستفيدة تقديم التظلم أو الشكوى للإدارة التنفيذية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمية (من 9 صباحاً إلى الظهر من الأحد إلى الأربعاء) داخل ظرف مغلق.