

2020

# لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

جمعية الرعاية الصحية للأطفال

## الفهرس

المقدمة.....	٣
تعريف المصطلحات.....	٤
شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين.....	٥
أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية ( المستندات الأولية عند تقديم الطلب.....	٥
ثانياً: المستندات التالفة المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية.....	٥
المستفيدون ممن خدمات الجمعية.....	٦
تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.....	٧
حقوق المستفيدين:.....	٨
واجباتك كمستفيد:.....	١١
الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:.....	١٣
إجراءات التظلم أو الشكوى:.....	١٤
الخدمات التي تقدمها الجمعية:.....	١٥
أولاً: الخدمات الأساسية.....	١٦
ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة).....	١٧

ثالثا:الخدمات المساندة (الموسمية)..... ٢٠

رابعا: كيفية الحصول على خدمات الجمعية..... ٢٢

لجنة الحقوق والواجبات..... ٢٣

النماذج:..... ٢٨

## المقدمة:

تسعى جمعية الرعاية الصحية للأطفال إلى رعاية الاطفال المرضى واسرهم وتوفير كافة الوسائل لتحسين حياتهم بشكل افضل مع استشراف المستقبل ، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة لهم ، من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الشخصية ، والاجتماعية ، والتعليمية ، والاقتصادية ، والصحية ، والتربوية ، وتحرص الجمعية على ان تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية المتسفيدين ، مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في انجاحها وخصوصا المستفيدين من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس.

لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جودة وكفاءة.

## تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية الرعاية الصحية للأطفال

الأطفال المرضى: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين وهم الاطفال المرضى الذين ترعاهم الجمعية والمحدد بأنظمتها ولوائحها.

الأرملة: هي أم الاطفال المرضى الذين ترعاهم الجمعية.

الأسرة: هي الارملة وأبناءها الاطفال المرضى من الذكور والإناث.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية الرعاية الصحية للأطفال وفق أنظمتها ولوائحها.



المملكة العربية السعودية

وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

جمعية الرعاية الصحية للأطفال

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الرعاية الصحية للأطفال

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

## شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١- أن يكون أحد الوالدين سعودياً الجنسية.

٢- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.

٣- أن يكون لدي الاسرة أبناء من سن (١٨) سنة وما دون.

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

١- صورة السجل المدني للعائلة وبطاقات الاحوال للأطفال الذين تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر ولديهم بطاقات أحوال مع الأصول لمطابقتها.

٢- صورة شهادة وفاة الأب مع الاصل للمطابقة (إذا لم توضح الوفاة بسجل العائلة).

٣- صورة لعقد الايجار او صك الملكية للمنزل مع الاصل للمطابقة.

٤- صور شهادات الميلاد للأبناء او صك الإعالة مع الاصل للمطابقة.

٥- أصل اخر فاتورة كهرباء.

٦- كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

ثانياً: المستندات التالية المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية:

- ١- صورة شهادة الاطفال المرضى الدراسية او تعريف من الدراسة.
- ٢- صورة شهادة بمصادر دخل الأسرة (كالتقاعد والتأمينات والضمان وغيرها...) بتاريخ حديثة لا تتجاوز سنة هجرية.
- ٣- صورة صك حصر الوراثة مع الاصل للمطابقة
- ٤- صورتان شخصية للأبناء، والبنات أقل من (٨) سنوات.
- ٥- إثبات عدم الزواج والتوظيف للأم.
- ٦- إثبات عدم الزواج للبنات اللواتي تتجاوز اعمارهن (٢٢) سنة.

## المستفيدون من خدمات الجمعية

أولاً: المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الاطفال المرضى التي فقدت الاب او الوالدين وأصبح أبنائها من الاطفال المرضى (السعوديين من أب وأم سعوديين) ويمكن استثناء (الاطفال المرضى من ام سعودية او من اب سعودي)، وذلك حسب التصنيف التالي:

### • الاطفال المرضى:

- ١- الذكور: من سن الولادة وحتى سن الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين في احد الجهات العلمية او المهنية حتى ٢٢ سنة) ويمكن استثناءه عن طريق تقرير من الباحث الاجتماعي، وموافقة مدير ادارة الخدمات الاجتماعية إلى (٢٤ سنة) بشرط انتظامه في الدراسة.
- ٢- الإناث: من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرين، ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة ان يكون لديها اخوة قصر ترعاها الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى الزواج او بلوغها سن خمس وثلاثون سنة) لأنه اذا بلغت الفتاة (٣٥) سنة ولم تتزوج فتدخل ضمن مساعدات الضمان الاجتماعي (عنوسه) على ان



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الرعاية الصحية للأطفال

تثبت عدم الزواج والتوظيف بالأوراق الرسمية (كل سنتين) وبعد تجاوز سن الرابعة والعشرين في حال عدم وجود قصر لدي الأسرة تحال لأي جهة خيرية أخرى يمكن أن تقدم

لها الرعاية.

- ٣ -

• الأرمال:

تقدم الجمعية خدماتها للأرمال السعوديات أو ارامل من ازواج سعوديين اللاتي لديهم أطفال قصر وفق الشروط التالية: (الغير متزوجة – تسكن مع الابناء – غير موظفة)

• المرضي النفسيين والمعاقين من الاطفال المرضى:

تقوم الجمعية برعاية المرضي النفسيين والمعاقين من الاطفال المرضى (ممن تجاوزت أعمارهم السن المحددة مسبقا للذكور والاناث) بشرط:

١- ان يكون لديهم أخوة قصر.

٢- احضار تقرير طبي من جهة حكومية يثبت نوع الاعاقة وعدم القدرة على العمل وبالنسبة للمرضي النفسيين يشترط احضار تقرير رسمي وبتاريخ حديث من مستشفى الصحة

النفسية الحكومي ولا تقبل الصور ويوقف عنه الصرف مباشرة في حال تجاوز الاطفال المرضى الذين ترعاهم الجمعية في اسرته الاعمار المحدودة ويتم تحويله إلى الجهات التي

من الممكن أن تقدم له خدمات تتناسب مع حالته الصحية.

#### تصنيف فئات الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية

• تصنيف فئات المستفيدين من خدمات الجمعية لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات وفق مستوي دخل الاسرة وعدد أفرادها وملكيته

للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي، وهذه الفئات هي كما يلي:

الإيضاح	الفئة
وهي الاسر الاشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٣٠٠) ريال	فئة أ

فئة ب	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٦٠٠-٣٠١) ريال
فئة ج	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٩٠٠-٦٠١) ريال
فئة د	وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١٢٠٠-٩٠١) ريال
فئة هـ	<p>وهي الاسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري اكثر من (٢٠٠٠-١٢٠٠) ريال واذا تجاوز دخل الفرد اكثر من (٢٠٠١) ريال فيلزم استثنائها من مدير عام الجمعية وتقدم لها الخدمات التالية فقط:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرعاية الصحية، والرعاية التعليمية، والتدريب والتوظيف، والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترفيهية.</li> <li>• إشراكهم في برامج الجمعية المختلفة وحفلاتها ومناسبتها العامة.</li> <li>• مساعدة الابناء الكبار على الزواج بالتنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى.</li> <li>• التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأطفال واسرهم.</li> </ul>

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.

- ٢- إحالتك إلى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسئول عن تقديم الخدمة لكم.
- ٣- طلب تحويل ملفك والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبتك في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي.
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط واجراء تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز، وان تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة اسباب رفض تقديم اي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

● السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفك (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة.
- ٢- رفض التحدث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية او ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لك.
- ٣- ان تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بكل سرية.
- ٤- ان لا يسمح بتواجد اي شخص غير معني برعايتك وتقديم الخدمات لك ما لم تأذن له بذلك.

● الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الاوقات مع الاخذ بعين الاعتبار دائما لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك.

٢- لك الحق في رفض اي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليكم تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة او الرعاية حفاظا عليكم وعلى

سلامتكم.

٣- لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل اي مشكلة تتعلق بها.

● التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١- معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون لك الخدمة.

٢- معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

٣- كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الاكاديمية ويعملون تحت اشراف موظفي / موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء

فإنك كمستفيد لك الحق في:

- معرفة هوية الطلاب/الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة او الرعاية لك.
- الاستفسار عن دور اي من المتدربين او المتدربات والحصول على اجابة من الموظف المشرف عليهم.
- رفض مشاركة اي من المتدربين أو المتدربات في تقديم الخدمة او الرعاية لك.

## واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة او الرعاية لكم.
- ٢- الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة او الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على اجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- ٤- المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور
- ٥- ابلاغ الجمعية باي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او في وسيلة الاتصال فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الاسرة سنويا حيث يتم الاعلان عن موعد التحديث.

- ٧- المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية واجهزة الحاسب الإلى واي اجهزة يتم تسليمها لكم من الجمعية
- ٨- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية او المشاركة في البرامج او الانشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها او في اي مواقع أخرى.
- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية، وعدم التطاول عليهم لفظيا او بدنيا.
- ١٠- عدم الانقطاع عن اي برنامج تدريبي او منحة تعليمية يتم منحها لكم عن طريق الجمعية الا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الاسباب ليتم معالجتها.
- ١١- عدم التسجيل في اي جمعية او جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية الا بموافقة الجمعية.
- ١٢- في حالة رفض المشاركة في اي برنامج او تدريب او توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطيا لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لك لان اهداف الجمعية تنموية حيث نساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- ١٣- في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي او موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهة نظركم او اقتراحكم او الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

١٤ - يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة او الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق

والواجبات او في حال وجود اسئلة لديكم عن الجمعية.

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من اي امر يراه منتقفا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعامل

معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به. ولا يقبل اي تظلم او شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله

إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الاتي: (نموذج ١١)

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

٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

٣. تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.

٤. تحديد الضرر.

٥. اسباب التظلم.

٦. الخطوط السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

٧. تحديد الطلب المراد.

٨. ايضاح او اضافة اي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى او التظلم.

٩. ارفاق اي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

### إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى إلى مدير عام الجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).

٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات او الاسم الصريح ورقم الاتصال.
٣. يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
٤. على مدير عام الجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٥. يتم البث في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
٦. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة.
٧. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى باي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / الشخصي / الموقع الالكتروني)
٨. لمدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه اذا ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٩. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <http://flathat.org.sa> أو تسليمها يدويا لمكتب المدير العام خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحا إلى ٤ عصرا من الاحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

### أولاً: الخدمات الأساسية:

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار، وتقدم من خلال بطاقة ممغنطة يغذي حسابها شهرياً من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (١٥٠) مائة وخمسون ريال شهرياً لكل مستفيد.
٢	المصروفات النقدية (نقد)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد شهرياً من خلال بطاقة ممغنطة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذي حسابها شهرياً من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة هو (٢٠٠) مائتين ريال شهرياً لكل مستفيد.
٣	خدمة الكساء (كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنطة يغذي حسابها شهرياً من قبل الجمعية وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة، ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام الجمعية مبني على تكلفة المعيشة ومبلغ هذه الخدمة عند صدور هذه اللائحة (٥٠) خمسون ريال شهرياً لكل مستفيد.

### ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة)

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية وبناء على ما لا يتوفر لديها من موارد مالية لهذه البنود، وهي:

### ١- مساعدة في إيجار المنزل

لكل أسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن منزل مستأجر فلها الحق في الحصول على مساعدة بجزء من الإيجار وذلك كل ستة أشهر عقدية وفق تاريخ عقد الإيجار ، وتكون قيمة المساعدة وفقا لفئة الأسرة وعدد الافراد والقيمة الإيجارية للمنزل.

### ٢- صيانة وترميم المنازل

لكل أسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل على ان يكون الحد الاعلى للترميم (٢٠٪) من قيمة المنزل التقديرية وتكون الصيانة أو الترميم ضرورة ملحة والمنزل يحتاج إلى ترميم وصيانة.

### ٣- المساهمة في تأثيث المنزل:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي يكون الاثاث المطلوب غير متوفر لدي الأسرة او يكون رديئا فلها حق الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل على الا يتم مساعدتها أكثر من مرة واحدة الا باستثناء حالات السرقة والحريق.

#### ٤- دعم المشاريع الصغيرة والاسر المنتجة:

الاسر المنتجة هي الاسر التي لديها أفكار أو نشاطات أو مشاريع يدوية حرفية سواء كانت عن طريق التدريب والحصول على المؤهلات اللازمة أو تكون مكتسبة من خلال ممارسة هذه المهنة فلها الحق في الحصول على البرامج التدريبية والمساهمة معها في توثيق مشاريعها الانتاجية وكذلك التنسيق مع الجهات الافتراضية لتقديم الدعم المالي لها.

#### ٥- تأمين المواصلات حسب الحاجة:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة او اي وسيلة نقل حكومية او غيرها فلها الحق في الحصول على مساعدات مواصلات (التدريب، الانشطة، المدارس) على الازيد قيمة مساهمة الجمعية عن (١٠٠٠) ريال للأسرة الواحدة شهريا، ويمكن تقديم الخدمة للفصل الدراسي كاملا دفعة واحدة.

#### ٦- المساعدة في سداد توفير الكهرباء

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا تستفيد من الضمان الاجتماعي أو جهة أخرى لسداد فواتير الكهرباء فلها الحق في الحصول على مساعدة في سداد فواتير الكهرباء وبما لا يتجاوز إجمالي المبلغ عن (٢٠٠٠) ريال فقط للأسرة الواحدة في العام الهجري الواحد.

د	ج	ب	أ	الفئات
٨٠٠	١٠٠٠	١٢٠٠	١٨٠٠	الحد الأعلى في السنة الهجرية

يمكن تجزئة المبلغ على دفعات أو يكون دفعة واحدة في العام الهجري الواحد

#### ٧- توفير وصيانة الاجهزة الكهربائية

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الاجهزة الكهربائية او صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الاجهزة الكهربائية او توفير اجهزة كهربائية منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجها وتوصيات إدارة الخدمات.

#### ٨- الرعاية الصحية:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية او المستشفيات فلها الحق في الحصول على مساعدة العلاج في الجهات الاهلية المعتمدة لدي الجمعية.

#### ٩- تأمين الادوية والاجهزة الطبية

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها توفيرها عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) او وزارة الشؤون الاجتماعية (للأجهزة الطبية) مع وجود ضرورة طبية فلها الحق في الحصول على تأمين الادوية والاجهزة الطبية.

#### ١٠- التعليم (العالي)

لكل ابن / ابنة من ابناء الاسر المستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم تجد امكانية القبول في جامعات او كليات حكومية ولا يزيد العمر عن (٢٦) عاما فلها الحق في الحصول على

اختيار تخصص ذو فرص وظيفية متوفرة و جدوى مستقبلية من متطلبات سوق العمل والدراسة على حساب الجمعية.

#### ١١- التدريب (لجميع المستفيدين)

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د، هـ) ولديها الرغبة الجادة في التدريب فلهم الحق في الحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثل

(القدرات، التحصيلي، اللغة الانجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدي الجمعية فيمكن تقديم

الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه ادارة البرامج بالجمعية.

#### ١٢- التوظيف

المقصود بالتوظيف ان تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية والاهلية لايجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الابناء / الفتيات / الامهات

### ١٣- التحفيز لمحو الامية

تتعاون الجمعية مع وزارة التعليم في تقديم هذه الخدمة لغرض محو امية الارامل والفتيات الذين لم يتمكنوا من الالتحاق بالتعليم وتجاوز السن النظامية وذلك ضمن الخدمات

المجتمعية التي تقدمها الجمعية ويتم صرف مكافاة مالية قدرها (١٠٠٠) ريال لكل دارسة تجتاز العام الدراسي بنجاح عن طريق الجمعية وترفع البيانات مع تقرير طلب خدمة نهاية العام

الدراسي لمدير الخدمات الاجتماعية ثم اعتماد المدير العام لتغذية مبلغ المكافأة في حساب الاسرة.

### ١٤- التحفيز لحفظ القران الكريم:

تشجيع الطلاب / الطالبات والأمهات على الالتحاق بحلقات تحفيظ القران الكريم المعتمدة والرسمية من تقديم حوافز مادية ومعنوية للمسجلين كما يحق لجميع المستفيدين التسجيل

في مسابقة بناء الرمضانية التي تقيمها الجمعية سنوياً، كما ان الجمعية على استعداد لتحمل اي رسوم تتطلبها حلقات تحفيظ القران او الدور النسائية من اجل التحاق المستفيدين

بهذه الحلقات او الدور النسائية.

### ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية)

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يردها من تبرعات للخدمة المقدمة وبالتالي فان الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال

عدم توافر الدعم اللازم للمشروع او الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات هي:

#### ١- الحج:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها الحج فلها الحق في الحصول على الحج على حساب الجمعية لمرة واحدة.

#### ٢- العمرة:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها العمرة فلها الحق في الحصول على العمرة على حساب الجمعية مع وجود محرم شرعي كل ثلاث سنوات.

#### ٣- زكاة الفطر:

يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم إلية توزيع زكاة الفطر في حينها عن طريق إدارة الخدمات الاجتماعية.

#### ٤- كسوة العيد:

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق ادارة الخدمات الاجتماعية.

#### ٥- مستلزمات كسوة الشتاء:

كل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة نقدا ويتم التقديم عن طريق بطاقة البركة او عن طريق مورد الملابس في نظام بطاقة الصرف الالكتروني وفق ما تراه ادارة الجمعية في حينه.

#### ٦- لحوم الاضاحي:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقا للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأكثر احتياجاً.

#### ٧- السلة الرمضانية:

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل اسرة في شهر رمضان وفقا لما تراه الجمعية مناسباً لعدد افراد الاسرة

ويمكن ان يكون نقدا في بطاقة البركة او عن طريق بطاقة الصرف الالكتروني بطاقة منافذ (غذاء). ويحدد قيمتها بتعميم من مدير ادارة الخدمات الاجتماعية وفقا للميزانية

التقديرية المعتمدة للمشروع.

#### ٨- المستلزمات المدرسية (الحقيبة / الزي المدرسي / العباءات)

لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د) ولديه طلاب وطالبات فإن هذه الخدمات لجميع طلاب وطالبات الاسر المستفيدة من نفس الفئة.

#### ٩- أجهزة الحاسب الآلي:

يتم تقديم اجهزة الحاسب الآلي والحاجة إلى ذلك تحدده طبيعة المرحلة والتخصص الدراسي مع احضار ما يؤيد الحاجة من الجهة ذات العلاقة وتكون المساعدة مرة واحدة فقط

لأجهزة الحاسب الآلي في حال توافرها على ان يكون الطالب او الطالبة من ابناء الاسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د).

#### ١٠- دروس التقوية:

تكون التقوية في المواد العلمية او اللغة العربية او اللغة الانجليزية وتكون التقوية في مدرسة حكومية وتحمل الجمعية التكاليف في حال عدم امكانية الحصول عليها مجانية.

#### ١١- التحفيز والتشجيع للمتفوقين والموهوبين والمبدعين:

حصول المتفوقين والموهوبين والمبدعين على مكافأة سواء مالية او عينية وذلك من خلال تكريم المتفوقين الذي تقيمه الجمعية سنوياً ، كما ان الجمعية على استعداد لمساندة اي طالب/طالبة لديه موهبة او ابداع وذلك من خلال التدريب او التنسيق مع الجهات المختصة في هذا المجال لإبراز موهبته او اختراعه.

#### ١٢- الابتعاث لإكمال التعليم الجامعي:

بعد اجتياز الابن المرحلة الثانوية ولديه الرغبة الجادة في الابتعاث عليه التقديم على الجمعية وفقاً لأنظمة ولوائح الجمعية حيث تقوم الجمعية بالتنسيق مع وزارة التعليم لإلحاقه بالابتعاث الخارجي او التنسيق لإيجاد منح تعليمية داخلية.

#### ١٣- رسوم اختبار القياس والتحصيلي:

هي رسوم تدفع للطلاب والطالبات الراغبين بالالتحاق باختبارات القدرات والتحصيلي لمرة واحدة، وتحمل الجمعية هذه الرسوم.



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الرعاية الصحية للأطفال

١٤- الرحلات الترفيهية والمخيمات:

١٥- لكل اسرة مستفيد من فئة (أ، ب، ج، د، هـ) لها الحق في المشاركة في الرحلات والمخيمات الترفيهية التي تقيمها الجمعية (المخيم الربيعي، ورحلة الصيف، والمخيم النسائي، وغيرها).

## رابعاً: كيفية الحصول على خدمات الجمعية

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع الباحث الاجتماعي الخاص بالأسرة سواء اثناء الزيارة الميدانية للأسرة او الاتصال الهاتفي او زيارتها في موقع الجمعية واستكمال اجراءات ومستندات تقديم الخدمة وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكنكم الاتصال بمشرفة القسم النسائي أو مدير ادارة الخدمات الاجتماعية وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم.

ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع لموقع الجمعية الالكتروني ([www.benna.org.sa](http://www.benna.org.sa)) دليل خدمات المستفيدين.

## لجنة الحقوق والواجبات

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من: مدير الخدمة الاجتماعية رئيساً وعضوية مدير البرامج عضواً والكفالات عضواً

ومشرفة القسم النسائي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

١- دراسة اي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة او التقصير في تقديم الخدمة او مقدمي الخدمة.

٢- دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين (الاسرة / الام / الاطفال المرضى)

٣- وضع نماذج المساءلة.

٤- كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.

٥- اعتماد القرار من المدير العام.

٦- المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.

٧- يمكن للجنة طلب عضو او اعضاء تري اهمية اضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير العام.

٨- يمكن للجنة استدعاء من تراه للاستشارة بما لديه.



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الرعاية الصحية للأطفال

# النماذج



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الرعاية الصحية للأطفال