

# سياسة

## تنظيم العلاقة

### مع المستفيدين

#### للجمعية الخيرية

#### بقرى وادي ستارة



## نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد :

فقد أطلع مجلس الادارة بالجمعية الخيرية بقرى وادي ستارة في اجتماعه السادس لعام ٢٠٢١ م يوم السبت الموافق ١٤٤٣/٥/٧ هـ ٢٠٢١/١٢/١١ م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الالكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

المهندس / عبد الجبار سعيد الجبرتي



المملكة العربية السعودية  
الجمعية الخيرية بقرى وادي ستارة  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (٢٥٠)



الرقم :  
المرفقات:  
التاريخ : ١٤ / / ١٤هـ

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٦ لعام ٢٠٢١ م المكان : مقر الجمعية  
يوم السبت : ١٤٤٣ / ٥ / ٧ هـ - ٢٠٢١ / ١٢ / ١١ م الوقت : من ٠٤:٠٠ إلى ٠٥:٠٠  
عدد الحضور : ٦  
عدد الصفحات : ١

م	جدول الأعمال	القرارات والتوصيات	المكلف	وقت التنفيذ
1	الإطلاع على التعاميم والخطابات الواردة للجمعية واتخاذ ما يلزم بشأنها	تم الإطلاع على التعاميم والخطابات الواردة للجمعية وتم التوجيه بما يلزم .		
2	متابعة توصيات الاجتماع السابق	تابع المجلس توصيات الاجتماع السابق وما تم حوالها		
3	عرض التبرع الخاص بمشروع الأجهزة المنزلية واعتماد الصرف	يتقدم المجلس بالشكر والتقدير لدولتنا الرشيدة لما توليه من دعم للقطاع غير الربحي وقد تلقت الجمعية دعم سقي لمشروع الأجهزة المنزلية بمبلغ ١٥٣٧٥٠ ريال كما اعتمد المجلس صرف هذا المبلغ وتوزيع الأجهزة على مستحقيها		
4	عرض التبرع الخاص بمشروع سقيا الماء واعتماد الصرف	يتقدم المجلس بالشكر والتقدير لمنصة إحصان للعمل الخيري وللشيخ / عبد الله العقيل على دعمهم السخي لمشروع سقيا الماء ( خزانات عدد ٤ ) بمبلغ وقدره ٢٧٣٠٠٠ واعتماد الصرف لشراء الخزانات وبناء القواعد للخزانات		
5	عرض التبرع الخاص بترميم المنازل واعتماد الصرف	يتقدم المجلس بالشكر والتقدير لمنصة إحصان للعمل الخيري وللشيخ / عبد الله العقيل على دعمهم السخي لمشروع ترميم المنازل ( ترميم عدد ٣ منازل ) بمبلغ وقدره ٨٣٣٠٨ واعتماد الصرف لترميم ٣ منازل		
6	الإطلاع على تقييم وقياس رضا أصحاب المصلحة	اطلع المجلس على نتائج استبيانات قياس رضا أصحاب المصلحة ( المستفيدين - العاملين - المتبرعين - أعضاء الجمعية العمومية ) وأوصى المجلس بأهمية التواصل مع أصحاب المصلحة والسعي لنيل رضاهم		
7	اعتماد السياسات واللوائح الخاصة بالحوكمة	تم اعتماد السياسات واللوائح التالية واعتماد نشرها على الموقع الإلكتروني : سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية - الية قبول عضو الجمعية العمومية أو اعتذاره أو الغاء عضويته - حفظ الوثائق والمكتبات والسجلات الخاصة بنظام الرقابة الداخلية - سياسة إدارة المتطوعين - الإجراءات التعريفية لأعضاء مجلس الإدارة لائحة مجلس الإدارة - الإجراءات المتبعة عند وجود عملية اشتباه بغسل الأموال سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقامي البلاغات - سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الإرهاب وتمويله وجرائم غسل الأموال - الهيكل الإداري والتوصيف الوظيفي - سياسة خصوصية البيانات - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - لائحة الموارد البشرية - لائحة السياسات المالية - لائحة تنظيم العمل - لائحة المساعدات العينية والتقدية - قائمة صلاحيات المجلس - لائحة إجراءات للمشتريات لائحة صلاحيات المجلس والصلاحيات الممنوحة - ليات الرقابة والامتثال على المنظمة سياسات الصرف للبرامج والأنشطة - الإجراءات المالية للاستثمار - دليل الإجراءات المالي إجراءات التعامل مع المقبوضات في مقر الجمعية		
8	ما يستجد من أعمال	تم اعتماد تعديل أعضاء اللجنة الاجتماعية والتوصية بتفعيل اللجنة وإنجاز مهامها واختصاصاتها		

وتم إقبال محضر الاجتماع والله الموفق وعلى ذلك تم التوقيع

العضو :  
حمدان نفاع السلمي

المشرف المالي :  
عبد الرحمن حضيض السلمي

نائب الرئيس :  
فيصل نامي السلمي

رئيس المجلس :  
عبد الجبار سعيد الجبرتي

العضو :  
عبد الرحمن شميضان الخضيرى

اعتذر

العضو :  
معيوف زويد السلمي

العضو :  
شعيل مرفوع السلمي



وادي ستارة - طريق مكة المكرمة المدينة السريع - ص.ب ٣٤ الرمز البريدي ٢١٩٢٣ - هاتف: ٠٥٠٦٩٨٤٧٣ - ٠٥٠٦٩٨٤٧٩ - ٠٥٠٤٦١٥٨٥٦

البنك الأهلي التجاري : انكفاء: ١٣٦٥٥٠٦٥٠٠٠٢١٠ الصلحقات: ١٣٦٥٥٠٦٥٠٠٠١٠١ كفاءة الايتام: ١٣٦٥٥٠٦٥٠٠٠٣٠٨

شركة الراجحي المصرفية : انكفاء: ٢٧٧٠١٢٧١٥/١ الصلحقات: ٢٧٧٠١٢٧١٦/٩ كفاءة الايتام: ٢٧٧٠١٢٧١٧/٧



## المقدمة :

تسعى الجمعية الخيرية بقرى وادي ستارة إلى رعاية جميع الأسر المستفيدة من الجمعية وتلمس احتياجاتهم وتنميتهم وتمكينهم عن طريق مجموعة من المبادرات والمشاريع التي تصب في خدمة أفراد الأسرة عبر أهداف استراتيجية محددة ، وتهدف هذه السياسة إلى تحقيق الشفافية والعدالة في تقديم الجمعية لخدماتها وتوضيح الحقوق والواجبات لعموم المستفيدين. حيث ان البحث الاجتماعي يقوم بعمليات بحث مكثبي وميداني للأسر للتحقق من حالتها وتلمس احتياجاتها عن طريق إجراءات تخضع دائماً للمراجعة والتحديث المستمر للتأكد من حاجتها وسهولة إيصال خدمات الجمعية لها.

لذا فقد تم وضع هذه السياسة الداخلية للجمعية الخيرية بقرى وادي ستارة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة لخدمة الاسر المستفيدة من الجمعية انطلاقاً من نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٦١) وتاريخ ١٨/٠٢/١٤٣٧هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٧٣٧٣٩) وتاريخ ١١/٠٦/١٤٣٧هـ وقد تم تسجيل الجمعية لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالسجل الخاص بالجمعيات الأهلية رقم ( ٢٥٠ ) بموجب القرار الوزاري رقم (٤٧٩٦٨) وتاريخ ١٨ / ١١ / ١٤٢٤ هـ .

الرسالة	الرؤية
تنمية روح التعاون والعمل التطوعي وبذل الخير للغير	الارتقاء بالمجتمع المحلي وتنميته مادياً وفكرياً
الأهداف	
١. تقديم المساعدات النقدية والعينية للأسر المستحقة.	
٢. القيام ببعض المشروعات الخيرية كعمونة الشتاء وفرحة العيد والحقيبة المدرسية للأيتام.	
٣. مساعدة من يتعرضون للحوادث كالحريق وتهدم البيوت وغيرها.	
٤. المساعدة في رفع المستوى الصحي والثقافي والتعليمي والاجتماعي.	
٥. بناء المشروعات التي من أهدافها العناية بالطفولة والأمومة والايتم ورعاية العجزة والمعوقين.	
٦. تدريب الشباب والفتيات على الحرف والمهن الاجتماعية المهنية.	
٧. تقديم الإعانات اللازمة كإعانات الزواج والخدمات العامة وتحسين المساكن.	

الخدمات التي تقدمها الجمعية			
المساعدات النقدية	كفالات الأيتام	كفالة الأرامل والمطلقات	كفالة الأسر الأشد حاجة
ترميم المنازل	بناء المنازل	دعم الأجهزة المنزلية	دعم المقبلين على الزواج
السلة الغذائية	تأثيث المنازل	سقيا الماء	الزي المدرسي
الحقيبة المدرسية	كسوة الشتاء	فرحة العيد	تفريغ كربة
أو أي خدمات تستحدثها الجمعية فيما بعد			

نطاق خدمات الجمعية			
وادي ستارة والقرى التابعة لها		الأبيار	أم الجرم
جليلة	الحفنة والغريب	الخزيم	الدوارة
السليم	السويلة	الشرع	الغروف
الفارح	المرقبة	مسر	المسماة
مشرق	المعالى	المنصا	المورحية

الفئات المستفيدة من الجمعية		
الفقراء والمساكين	الأيتام	الأرامل
المطلقات	المعلقات	العاجزون عن العمل
المرضى	اسر السجناء	المقبلون على الزواج







المستند	الفئات المطلوب منها احضار المستند
الهوية الوطنية	العائل لجميع الأسر
سجل الأسرة	جميع الفئات
شهادة الأيaban	العائل لجميع الأسر
تعريف حديث بالراتب	العائل لجميع الأسر ( الموظفين )
كشف حساب بنكي لأخر ثلاثة أشهر	العائل لجميع الأسر
صك الطلاق	للمطلقات
صك الإعالة أو الولاية	للأرامل والمطلقات
صك حصر الورثة	للأرامل والأيتام
شهادة وفاة الزوج	للأرامل
تقرير طبي حديث ومعتمد	للعاجزين عن العمل - المرضى - ذوي الاعاقات
إقرار معلقة	للمعلقات
تعريف طالب منتظم من المدرسة	لجميع التابعين في جميع الفئات
شهادة أحر مؤهل دراسي	لجميع التابعين في جميع الفئات
إفادة من الضمان الاجتماعي	للأسر المسجلة في الضمان الاجتماعي في أي فئة
عقد النكاح	للمقبلين على الزواج
شهادة حضور دورة تدريبية	لجميع الفئات حسب الحاجة
إفادة من السجن	للسجين والموقوفين في السجون

### الاستبعاد أو الإيقاف المؤقت لملف المستفيد في الجمعية :

- ١- الوصول إلى حد الكفاف الموضح في هذه السياسة .
- ٢- من لوحظ عليه مظاهر الثراء وتحسن الحال يوقف ملفه حتى يتم تحديث ملفه .
- ٣- من ثبت انتقال سكنه خارج نطاق خدمات الجمعية .
- ٤- اذا ثبت عدم صحة البيانات والمستندات للمستفيد.
- ٥- عدم اكتمال المستندات والوثائق والمعلومات المطلوبة من المستفيد فيتم إيقاف ملفه لحين اكتمال النواقص.
- ٦- استبعاد ملف المستفيد عند الاعتداء البدني أو اللفظي على أحد منسوبي الجمعية .
- ٧- اذا ثبت استفادته من جميعه بر أخرى .
- ٨- الاستبعاد والايقاف يكون بقرار من اللجنة الاجتماعية .



## حد الكفاف

حد الكفاف هو الحد الذي يمثل مستوى دخل الأسرة الشهري ويحكم عليه بصفة الكفاف للأسرة وعدم الاستفادة من خدمات الجمعية، بحيث إذا كانت موارد الدخل الأسري أكثر من حد الكفاف فإنه لا يحق لها التسجيل في الجمعية وإذا كانت موارد الأسرة اقل من حد الكفاف فإنه يحق لها التسجيل في الجمعية.

### حساب حد الكفاف الشهري

يتم حساب حد الكفاف الشهري وفق المعادلة التالية :

$$٣٠٠٠ + (١٥٠٠ \times \text{عدد الزوجات}) + (٦٠٠ \times \text{عدد الأبناء والبنات})$$

من المعادلة يتضح الآتي :

- العائل : ٣٠٠٠ ريال شهرياً
- الزوجة : ١٥٠٠ ريال شهرياً عن كل زوجة
- الأبناء والبنات : ٦٠٠ ريال شهرياً عن كل فرد

مع الملاحظات التالية :

- ١- لا يتم احتساب الموظف أو المتزوج من ضمن أفراد الأسرة.
- ٢- أي مصدر دخل للعائل يعتبر مصدر دخل للأسرة.
- ٣- يتم احتساب ربع الدخل لأي فرد من أفراد الأسرة غير العائل.
- ٤- لا يتم احتساب مكافآت الطلبة وحساب المواطن من ضمن دخل الأسرة.

### أمثلة توضيحية لحساب حد الكفاف :

التمثال الأول : أسرة مكونة من أب وزوجة وأربعة أبناء وثلاث بنات				
ملاحظات	الاجمالي	المبلغ	العدد	البيان
	٣٠٠٠	٣٠٠٠	١	العائل
	١٥٠٠	١٥٠٠	١	الزوجات
	٤٢٠٠	٦٠٠	٧	الأبناء والبنات
	٨٧٠٠			حد الكفاف الشهري لهذه الأسرة
إذا تجاوز دخل الأسرة هذا المبلغ فلا يحق لها التسجيل في الجمعية				



### تصنيف المستفيدين

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات حسب دخل الأسرة الذي من خلاله يتم احتساب نسبة الكفاف وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي وهذه الفئات كما يلي :

تصنيف المستفيدين		
ملاحظات	نسبة الكفاف	الفئة
	٠ % إلى ٥٠ %	فئة (أ)
	٥١ % إلى ٧٥ %	فئة (ب)
	٧٦ % إلى ١٠٠ %	فئة (ج)

### حساب نسبة الكفاف

( دخل الأسرة الشهري / حد الكفاف الشهري للأسرة X ١٠٠ )

أمثلة توضيحية حسب الأمثلة الموضحة في صفحة ١٠				
المثال	دخل الأسرة	حد الكفاف الشهري	نسبة الكفاف	التصنيف
الأول	٤٥٠٠	٨٧٠٠	٥١,٧٢ %	فئة (ب)
الأول	٩٠٠٠	٨٧٠٠	لا يحق لها التسجيل لتجاوز حد الكفاف	
الثاني	٣٥٠٠	٧٥٠٠	٤٦,٦٧ %	فئة (أ)
الثاني	٦٥٠٠	٧٥٠٠	٨٦,٦٧ %	فئة (ج)
الثالث	٣٠٠٠	٧٢٠٠	٤١,٦٧ %	فئة (أ)
الثالث	٧٠٠٠	٧٢٠٠	٩٧,٢٢ %	فئة (ج)

## شروط استحقاق الخدمات

١. تقديم الخدمات يكون حسب امكانيات الجمعية
٢. أن تكون الأسرة مسجلة في الجمعية.
٣. ألا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال السنتين الماضية.
٤. تقديم طلب من المستفيد وموافقة اللجنة الاجتماعية على ذلك.
٥. بعض الخدمات تقتصر على فئات معينة.

## الأولوية في تقديم الخدمات

تكون الأولوية في تقديم الخدمات مرتبة حسب المعايير التالية:

- ١- الأيتام بلا عائل
- ٢- حسب تصنيف الفئات
- ٣- أسر الارامل والمطلقات
- ٤- حسب نسبة الكفاف
- ٥- حسب الأسبقية في طلب الخدمة

## آلية التأكد من استحقاق المستفيدين

- ١.. التأكد من تعبئة استمارة البحث الميداني وموقعة من طرف المستفيد وحديثة لا تتجاوز عام.
- ٢.. التأكد من اكتمال الوثائق والمستندات وأنها معتمدة وحديثة.
- ٣.. التأكد من توفر شروط التسجيل وشروط الخدمات وأولويته في الخدمة
- ٤.. البحث الميداني والمكتبي للتأكد لاحتياجه للخدمة.
- ٥.. أخذ الموافقة من اللجنة الاجتماعية على استحقاقه للخدمة.
- ٦.. تتبع وصول الخدمة للمستفيد وقياس أثرها.



## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية, بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. الشفافية في الصرف وقيمة المصروف للمستفيد .

السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

١. أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي/ الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة.
٢. رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة له .
٣. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بكل سرية.
٤. أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايته وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك.

الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
٢. له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
٣. له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

## واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
٣. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٦. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
٧. الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٠. عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية إلا بموافقة الجمعية.
١١. يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة ( الباحث ) بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.
١٢. عدم الإساءة ونشر الشائعات عن الجمعية حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية سواء كانت الإساءة عبر المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي او لدى الدوائر الحكومية او المحافل الاجتماعية.



## أحكام عامة

١. يتم استلام طلبات التسجيل عبر زيارة مقر الجمعية أو البوابة الإلكترونية للجمعية من نفس المتقدم
٢. لا يعني التسجيل في الجمعية الاستفادة من جميع خدمات الجمعية .
٣. لا يتم النظر لطلبات سداد فواتير الكهرباء وسداد الديون
٤. إذا توفي رب الأسرة ولديه أكثر من زوجة تعامل كل زوجة مع أبنائها كاسرة مستقلة لوحدها
٥. في حالة حدوث حريق أو كوارث طبيعية تبنة الجمعية دراسة الحالة وتقديم المساعدة اللازمة عند تحقق شروط الاستحقاق وبعد إحضار تقرير من الدفاع المدني أو من جهة ذات اختصاص
٦. حرصا من الجمعية على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحددة عن وضع الأسرة ومتابعة حالته من جميع النواحي فإنه يلزم زيارتها ميدانيا بما لا يقل عن زيارة واحدة خلال العام
٧. يتم إقرار المساعدات النقدية مثل كفالة الأيتام والمساعدات العينية مثل السلة الغذائية بعد اعتمادها من مجلس الإدارة بناءً على توصيات اللجنة الاجتماعية واستيفاء النماذج الخاصة بها وتسلم للمستفيد نفسه ويوقع على ذلك او يتم تحويل مباشرة الى حسابه البنكي