

دليل سياسات خدمات المستفيدين

التاريخ

2020-02-12

محتوى الدليل

3	مقدمة
3	سياسات خدمات المستفيدين
8	سياسات المستفيدين العامة
8	نطاق تطبيق سياسات المستفيدين
8	خدمات الجمعية
9	أنواع المستفيدين من خدمات الجمعية
10	جودة الخدمة
10	حقوق المستفيد
11	واجبات المستفيد
11	قنوات التواصل مع المستفيدين
12	سياسات الدعم الشهري للأسر
12	التسجيل للحصول على الإعانة الشهرية
12	مستندات التقدم بطلب للحصول على الإعانة الشهرية
13	شروط الحصول على الكفالة المالية الشهرية
13	قيمة الإعانة الشهرية
14	تغير مكان إقامة المستفيد
14	وفاة أحد المسجلين
15	إيقاف الخدمة عن المستفيدين
15	التحديث الدوري لحال الأسر المكفولة
17	سياسات خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية
17	الخدمات الموسمية
17	خدمات تفريج الكربات
18	شروط الحصول على دعم لترميم أو إصلاح سكن
18	شروط دعم سداد فواتير المرافق العامة للأسر المسجلة
19	توزيع زكاة الفطر والصدقات والنفور والكفارات
19	إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية
20	سياسات خدمات التنمية والتمكين
20	توفير خدمات التنمية والتمكين
20	دعم الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة
21	شروط توفير رعاية صحية للأسر المكفولة
21	شروط خدمات التدريب والتأهيل



جامعة القادسية بالرياض

مقدمة

تمثل السياسات أهم العناصر الموجهة لإجراءات العمل اليومية وتعرف من خلال نصوص محددة توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية. وهي تختلف عن المبادئ الموجهة للعمل في أنها يمكن ترجمتها إلى قواعد عمل يمكن أتمتها في نظم آلية تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الالتزام بالتنفيذ. ويتم تعريف السياسات من خلال:

- اسم للسياسة يعكس موضوعها
- نص واضح يحدد كيفية تطبيقها
- تعريف الغرض منها
- تحديد حالتها في دورة العمل (مقترحة - تحت الدراسة - معتمدة - مجمدة - ملغية)
- مستوى الإنفاذ ويحدد هل تنفيذ السياسة ملزم بدون أي خيارات إلا في الحالات التي تنص فيها السياسة على موضع عدم الالتزام أو يمكن أن يعطى المنفذ خيار التنفيذ من عدمه أو ممكن أن تكون السياسة يوصى بتطبيقها ولكنها غير ملزمة.
- مسؤول السياسة
- اعتماديتها على سياسات أخرى
- المعايير التي قد تكون السياسة وضعت بسببها
- المتابعين والمعنيين بالسياسة
- أي وثائق شارحة أو مبينة لتطبيق السياسة

ومن المهم أن تتم عملية إدارة السياسات من خلال إجراءات توضح:

- كيف يتم اقتراح السياسات والمصادقة عليها وصلاحيات ذلك
- كيف تتم عمليات مراجعة فاعلية تطبيقها ومتى تتم المراجعة
- كيفية إعلام المتابعين للسياسة بأي تغييرات مقترحة

تصنيف السياسات

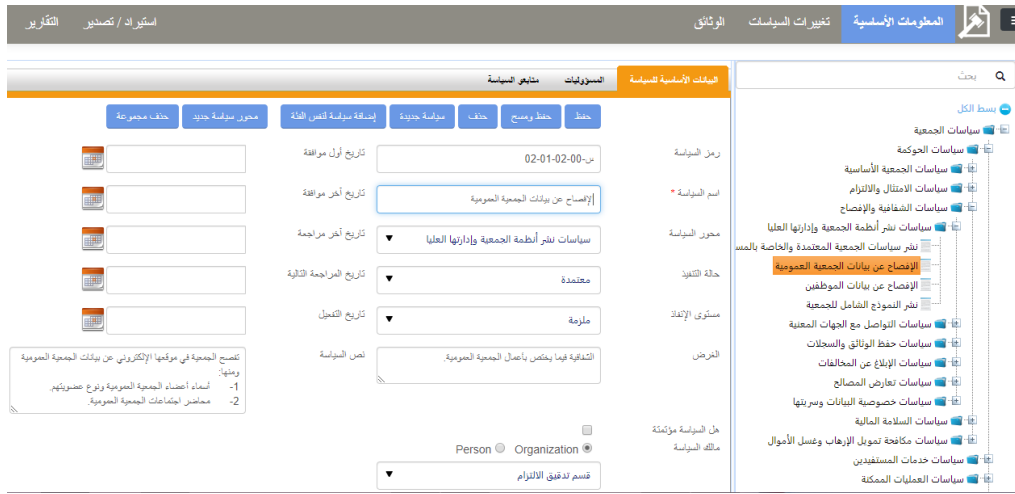
تم تقسيم سياسات جمعية البر إلى مجموعة من السياسات حسب طبيعة العمليات التي توجهها هذه السياسات. ويوضح الشكل التالي تصنيف السياسات في الجمعية على المستوى الأول.



وبعض مجموعات السياسات على المستوى الأول تضمنت تصنيفات فرعية على المستوى الثاني كما هو موضح في الشكل التالي:



وتحت كل تصنيف فرعي تأتي مجموعة من السياسات المتعلقة به كما هو موضح في الشكل التالي:



مصادر بناء أدلة السياسات

تم استخدام عدد من المصادر لبناء تعريف السياسات وتصنيفها منها معايير الحوكمة الصادرة عن وزارة العمل أو عن جهات رسمية أخرى وتخص العمل الأهلي ومنها سياسات توجه عمليات الجمعية تم استخلاصها من احتياجات الإجراءات ومنها ممارسات معتبرة في مجال العمل من دراسات وسياسات جمعيات أخرى. وفيما يلي أهم المصادر المستخدمة:

1. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية
2. اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية
3. دليل معيار الشفافية والإفصاح – وزارة العمل والتنمية الاجتماعية – برنامج مكين – وزارة العمل والتنمية المجتمعية -أكتوبر 2019
4. دليل معيار الامتثال والالتزام – وزارة العمل والتنمية الاجتماعية – برنامج مكين - أكتوبر 2019
5. معيار نشر النتائج – برنامج مكين
6. دليل السلامة المالية – وزارة العمل والتنمية الاجتماعية – برنامج مكين
7. شرح دليل الحسابات الموحد للجمعيات الأهلية الإصدار الثاني 2019 – برنامج مكين
8. دليل حوكمة البيئة المالية – برنامج مكين
9. سياسات تعارض المصالح والإبلاغ عن المخالفات -برنامج مكين
10. مواد حوكمة الجمعيات الأهلية -برنامج مكين
11. الحوكمة الرشيدة - دليل تعريفي - برنامج مكين
12. دليل حوكمة مجلس الإدارة – مؤسسة سعفة
13. الميثاق الأخلاقي للعاملين في القطاع غير الربحي – مبادئ وسلوكيات – وزارة العمل والتنمية المجتمعية

14. الدليل الاسترشادي لقواعد اخلاقيات العمل – وزارة العمل والتنمية المجتمعية
15. دليل جمعية البر بالرياض وكيفية الاستفادة من خدماتها
16. اللائحة التنفيذية لنظام العمل – وزارة العمل والتنمية المجتمعية
17. لائحة تنظيم العمل لجمعية البر الخيرية بالرياض
18. دراسة معهد الإدارة لإعادة تنظيم جمعية البر وإعداد اللوائح الإدارية والمالية
19. الأنظمة واللوائح المتعلقة بالعمل الخيري في المملكة العربية السعودية – إعداد المركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)
20. المعايير العالمية للجودة (الأيزو 9001-2015) وللالزام (الأيزو 22300) وخدمات تقنية المعلومات (الأيزو 20000) ولأمن المعلومات (الأيزو 27000)
21. خبرات استشارية في الحوكمة والجودة والموارد البشرية
22. سياسات جمعيات مماثلة:
 - a. سياسات جمعية إنسان
 - b. سياسات جمعية عناية
 - c. سياسات جمعية مكارم الأخلاق
 - d. سياسات جمعية تراحم
 - e. سياسات جمعية المودة للتنمية الأسرية
 - f. سياسات مؤسسة سليمان الراجحي الخيرية
 - g. سياسات جمعية البر بالمنطقة الشرقية
23. دراسة تمكين الباحثين الاجتماعيين-نموذج الاسكان التنموي
24. مجموعة القرارات الوزارية ذات الصلة بنظام العمل
25. خبرات الفريق الاستشاري

آلية بناء السياسات

تم بناء أدلة السياسات من خلال الخطوات التالية:

1. تبني نموذج لتوثيق السياسات المعرفية يتم استخدامه في أفضل الممارسات العالمية والمدعوم في نظام حوكمة
2. تم استخدام الهيكل التنظيمي المقترح مع الاستراتيجية للتأكيد على ملكية السياسات. مثلا تم فصل السياسات المالية عن سياسات المشتريات عن سياسات جمع التبرعات عن سياسات الاستثمار والأوقاف مع التأكد من أن المشتريات بينهم تم تغطيتها



3. حصر جميع المعايير والأدلة التي تشكل روافد لنوع السياسات تحت الإنشاء. مثال للسياسات المالية تم الأخذ في الاعتبار المعايير المعتمدة من وزارة العمل والتنمية المجتمعية للدليل المحاسبي الموحد ومعايير السلامة المالية ومعايير المحاسبة السعودية المعتمدة
4. تحديد السياسات التي تفرضها هذه المعايير
5. دراسة وثائق دراسات استشارية معتبرة في المجال وسياسات جمعيات متميزة في المجال
6. دراسة وثائق السياسات المعتمدة حالياً
7. عمل صياغة أولية للسياسات ومراجعتها بين فريق العمل ثم مع الإدارة المعنية
8. إعداد مسودة نهائية ومراجعتها مع مراجع متخصص

سياسات خدمات المستفيدين

سياسات المستفيدين العامة

نطاق تطبيق سياسات المستفيدين

رمز السياسة	س01-مستفيد-00-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة البحوث الاجتماعية

نص السياسة

تطبق سياسات المستفيدين على كل المستفيدين المشمولين بخدمات الجمعية في مدينة الرياض.

الغرض

وضع نطاق لتطبيق سياسات المستفيدين.

خدمات الجمعية

رمز السياسة	س01-مستفيد-01-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة البحوث الاجتماعية

نص السياسة

تقدم الجمعية الخدمات التالية للمستفيدين:

- 1- رعاية للأسر مالية وعينية
 - أ- مساعدات مالية شهرية
 - ب- مساعدات عينية
 - ج- مساعدات غذائية
- 2- خدمات مقطوعة
 - أ- إعانة مالية مقطوعة
 - ب- إصلاح منازل متضررة
 - ج- دفع فواتير مرافق
 - د- نذور وكفارات
- 3- مشاريع موسمية
 - أ- إفطار صائم
 - ب- كسوة
 - ج- زكاة المال
 - د- زكاة الفطر
 - هـ- توزيع الأضاحي
 - و- الحقيبة المدرسية

- ز- هدية وكسوة العيد
- 4- خدمات مجتمعية
- أ- سقيا الماء
- ب- فائض الغذاء
- ج- تدوير المخلفات
- 5- تمكين وتنمية (تركيز على التعليم)
- أ- تعليم
- ب- تأهيل
- ج- توظيف
- د- تدريب
- 6- تمكين وتنمية (تركيز على مجالات الصحة)
- أ- دعم علاجي
- ب- دعم دوائي
- ج- رعاية ذوي احتياجات خاصة
- د- رعاية مسنين
- هـ- حملات طبية
- 7- تمكين وتنمية (الإسكان)
- أ- توفير مسكن
- ب- دعم إيجار

الغرض

تعريف أنواع الخدمات المقدمة من الجمعية.

أنواع المستفيدين من خدمات الجمعية

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة البحوث الاجتماعية

نص السياسة

يمكن تصنيف الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية في مدينة الرياض إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

- 1- أسر مستحقة للزكاة.
 - 2- أسر ذات احتياجات أساسية من غذاء وكساء وسكن وعلاج وقد تكون الحاجة لمرة واحدة بسبب ظروف صعبة تمر بها الأسرة.
 - 3- أسر غير مستقلة ماليًا ولكنها قادرة على العمل وذات احتياجات تنموية لتحويلها من الاحتياج إلى الاكتفاء.
- كما يمكن تصنيف الأسر حسب طبيعة العائل للأسرة إلى:
- 1- رب الأسرة.
 - 2- الأرملة.
 - 3- المطلقة.
 - 4- المعلقة.

- 5- أسرة الغائب.
- 6- أسر السجناء.
- 7- أسر المرضى والمعاقين.
- 8- أسرة بلا عائل.
- 9- زوجة الأجنبي.

الغرض

وضع تصنيفات للأسر المستفيدة.

جودة الخدمة

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة تطوير وتسويق الخدمات

نص السياسة

تلتزم الجمعية بتقديم خدمات المستفيدين بجودة عالية لمقابلة احتياجاتهم، وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترحاتهم للتطوير، والعمل على التحسين المستمر للخدمات.

الغرض

وضع ضوابط الالتزام بتقديم الخدمة بجودة معينة.

حقوق المستفيد

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة تطوير وتسويق الخدمات

نص السياسة

- 1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطائه الوقت الكافي.
- 2- العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية؛ وذلك اعتماداً على مقابلة الشروط دون أي اعتبار لعوامل شخصية.
- 3- نشر سياسات المستفيدين على الموقع، وإعطاء المستفيد نسخة مطبوعة إن طلب هذا.
- 4- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة دون عناء أو مشقة.
- 5- العمل على تقديم الخدمات إلكترونياً؛ وذلك من موقع المستفيد حفاظاً على وقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- 6- الحفاظ على سرية بيانات المستفيد كما هو مفصل في سياسات الحفاظ على الخصوصية والسرية.
- 7- استقبال شكاوى المستفيد ومقترحاته؛ والتعامل معها بجدية، وذلك من خلال إجراءات محددة موثقة، والتأكد

من رضا المستفيد عن مستوى التعامل مع تواصله.
8- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية.

الغرض

وضع ضوابط تحديد حقوق المستفيد.

واجبات المستفيد

رمز السياسة	س01-مستفيد-01-05
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة تطوير وتسويق الخدمات

نص السياسة

- 1- الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل مسؤولية الإبلاغ العمد لبيانات أو وثائق غير صحيحة.
- 2- إبلاغ الجمعية بتغيير أحد شروط الحصول على الخدمة أو تغيير في بيانات الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني.
- 3- الموافقة على شروط تقديم الخدمات.

الغرض

تحديد واجبات المستفيد من خدمات الجمعية

قنوات التواصل مع المستفيدين

رمز السياسة	س01-مستفيد-01-06
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة تطوير وتسويق الخدمات

نص السياسة

تستخدم الجمعية القنوات التالية في التواصل مع المستفيدين:

- 1- المقابلة الشخصية.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- الزيارات المنزلية.
- 4- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 6- الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.

الغرض

وضع قنوات للتواصل مع المستفيدين.

سياسات الدعم الشهري للأسر التسجيل للحصول على الإعانة الشهرية

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

يتم التسجيل للحصول على الإعانة في الثلاثة أشهر الأولى من العام المالي للجمعية وذلك للأسر السعودية فقط، ويتم تسجيل البيانات من خلال نظام منصة المستفيدين ولا يكون هناك استثناء إلا بموافقة من الأمين العام. ويتم تسجيل المستحقين الجدد بما يتماشى مع إمكانيات الجمعية. كما إنه لا يتم التسجيل للعاملين بالقطاع العام أو الخاص أثناء عملهم.

الغرض

وضع ضوابط التسجيل للحصول على الإعانة الشهرية.

مستندات التقدم بطلب للحصول على الإعانة الشهرية

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-01-02
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

- يقوم طالب الحصول على إعانة شهرية بتقديم المستندات التالية مع طلبه:
- 1- أحد الإثباتات الرسمية (الهوية الوطنية – بطاقة العائلة – جواز السفر) للذين لهم معاملة في الأحوال المدنية
 - 2- صور من شهادات الميلاد لمن ليس لديه هوية وطنية.
 - 3- صورة من إثبات السكن.
 - 4- صورة من نظام أبشر لرب العائلة.
 - 5- شهادة تسجيل الأولاد في مدارس مدينة الرياض.
 - 6- صور من صك ملكية المنزل أو صورة من عقد إيجار إلكتروني.
 - 7- صورة من صك الولاية الشرعية على الأولاد.
 - 8- صورة من آخر فاتورة كهرباء.
 - 9- صورة حديثة من حساب البنك ورقم الأيبان على أن يكون الحساب باسم مقدم الطلب.
 - 10- صورة من شهادة وفاة رب الأسرة.
 - 11- صورة الصك الشرعي بطلاق المرأة المطلقة وصك شرعي بعدم زواجها بعد الطلاق أو إثبات بشهادة الشهود مصدق من إمام المسجد.
 - 12- صك شرعي للأرملة يثبت عدم زواجها بعد وفاة الزوج.

- 13- صك شرعي بعدم زواج البنات البالغات أو ما يثبت ذلك ببطاقة العائلة.
- 14- صك شرعي بإعالة الأم المطلقة لأولادها الصغار أو إعالة غيرها لهم.
- 15- شهادة بمقدار الدخل المالي سواء كان راتب من مصلحة التأمينات الاجتماعية أو راتب من الضمان الاجتماعي أو راتب تقاعد من مصلحة التقاعد (أو أي دخل آخر).
- 16- خطاب من إدارة السجن لعوائل المساجين يؤكد سجن العائل.
- 17- استيفاء استمارة البحث الميداني من قبل الباحثين المختصين بالجمعية للتأكد من حاجة الأسرة للمساعدة.
- 18- تعهد شخصي بصحة البيانات والمستندات المقدمة وأن يلتزم بحضور والاستفادة من البرامج التأهيلية والتمكينيه للأسر بمستفيدة.

الغرض

تحديد مستندات التقدم بطلب للحصول على خدمات الجمعية.

شروط الحصول على الكفالة المالية الشهرية

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-01-03
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	قسم بحوث المستفيدين

نص السياسة

يشترط للحصول على المساعدة المالية الشهرية أن ينطبق على الأسرة المكفولة الشروط الشرعية لاستقبال الزكوات وذلك تبعاً للقواعد التالية:

- 1- الدخل الشهري من التقاعد أو التأمينات الاجتماعية في حدود 1200 ريال شهرياً، وعدد أفراد الأسرة ثلاثة أو أكثر.
 - 2- إذا كان الدخل الشهري من أربعة اشخاص أو أكثر والدخل الشهري أقل من 1500 ريال.
 - 3- الأسرة العاجزة والتي عدد أفرادها اثنين ودخلها في حدود 600 ريال.
- ويمكن لمجلس الإدارة زيادة حد الفقر للأسر بحسب أعدادها تبعاً لتغير الظروف الاقتصادية.

الغرض

وضع ضوابط وشروط الحصول على الكفالة المالية الشهرية.

قيمة الإعانة الشهرية

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-04
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

يصنف المسجلون المستحقون للمساعدة من الجمعية من المعاقين والمشلولين على فئة (أ) ويصنف بقية المسجلون المستحقون لفئة (ب) ويتم حساب المساعدة الشهرية حسب نسب معتمدة من مجلس الإدارة. ويتم صرف الإعانة الشهرية من خلال كشوف يصدرها نظام منصة المستفيدين ويراجع قبل إتمام التحويل البنكي الشهري

الغرض

تحديد فئات المستحقين وقيمة الإعانة الشهرية

تغير مكان إقامة المستفيد

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-05
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

إذا انتقل المستفيد من مكان إقامة في أحد فروع الجمعية إلى فرع آخر فيجب عليه إبلاغ الجمعية بذلك لتقوم بنقل بياناته للفرع المنتقل إليه ويجب تحديث ملف البحث الاجتماعي له من قبل الفرع المنقول له.

الغرض

تحديد تبعات تغيير عنوان المستفيد والانتقال خارج الفرع

وفاة أحد المسجلين

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-06
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

في حال وفاة أحد المسجلين بالجمعية، فيطلب من أرملته إحضار شهادة الوفاة الرسمية، وصك شرعي بحصر الورثة، ويتم تحويلهم لأحد جمعيات رعاية الأيتام على أن يتم التعديل لاسم الزوجة الأرملة إذا تزوجت وتوافقت مع شروط اللانحة للحصول على الكفالة الشهرية.

الغرض

تحديد الإجراءات المتخذ في حال وفاة أحد المسجلين بالجمعية.

إيقاف الخدمة عن المستفيدين

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-07
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

يتم إيقاف الخدمة عن الأسر المكفولة بناءً على أحد الأسباب التالية:

1. انتهاء أحد الشروط الأساسية لتقديم الخدمة.
2. مرور أكثر من 10 سنوات على الاستفادة من خدمات الجمعية الرعوية.
3. الأسرة التي تقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
4. طلب خطي من الأسرة بوقف خدمات الجمعية نظراً لتحقيق الاكتفاء.
5. الانتقال خارج نطاق خدمات الجمعية وفروعها.
6. يجوز للجمعية استبعاد اسم مستفيد من التسجيل في أي وقت لأي ظرف خاص به أو بإمكانيات وظروف الجمعية.
7. في حال لم يستجب المستفيد لطلبات الجمعية أو برنامج تمكين المستفيد المحدد له وتقوم الجمعية بتحديد مدة إيقاف الخدمة وهل هي دائمة أو مؤقتة لفترة محددة

الغرض

وضع ضوابط إيقاف الخدمة عن الأسر المكفولة.

التحديث الدوري لحال الأسر المكفولة

رمز السياسة	س01-مستفيد-02-08
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

يتم تحديث بيانات الأسر المكفولة بشكل دوري يتم على الأقل مرة كل عام من خلال زيارات لبعض الأسر، أو من خلال استقبال بيانات تحديث بيانات الأسر. ويتم التأكد سنوياً من خلال بحث ميداني لكبار السن المكفولين الذين بلغوا 80 سنة أو أكثر من وجودهم على قيد الحياة.

الغرض



ضوابط تحديث بيانات الأسر.

سياسات خدمات المستفيدين المقطوعة والموسمية

الخدمات الموسمية

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

تقوم الجمعية بخدمات موسمية مثل توزيع زكاة الفطر، والمساعدة على الحج والعمرة، وتوفير كسوة العيد، وإعداد الحقيبة المدرسية، والأضاحي، وسلّة رمضان، وغيرها من الخدمات الموسمية. وتعتمد الجمعية -من خلال الأمين المساعد لخدمات المستفيدين أو من يفوضه الأمين العام- حجم وشروط هذه الخدمات بما يتوافق مع التبرعات المقيدة التي جمعت من أهلها وبما يتوفر من فوائض نقدية غير مقيدة.

الغرض

وضع ضوابط الخدمات الموسمية.

خدمات تفريج الكربات

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-02
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

تقوم الجمعية بعدد من الخدمات الطارئة للتخفيف من معاناة الأسر مثل تسديد الديون، ودفع إيجارات متأخرة، وفواتير مرافق متأخرة، وإصلاح منازل متضررة. ويعتمد تقديم هذه الخدمات على التبرعات النقدية المقيدة أو على توفر أموال غير مقيدة للجمعية وبحسب الشروط المعتمدة سنوياً لعدد وحجم الحالات المدعومة.

الغرض

وضع ضوابط خدمات تفريج الكربات.

شروط الحصول على دعم لترميم أو إصلاح سكن

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-03
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

شروط حصول الأسر المسجلة بالجمعية على دعم لترميم أو إصلاح سكن هي:

- 1- أن يكون المنزل ملكاً للأسرة المتقدمة.
- 2- عدم قدرة الأسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات التي تقدمها مثل (البنك السعودي للتسليف والادخار، الضمان الاجتماعي وغيرها من الجهات التي يمكن أن تقدم الخدمة). ويمكن النظر في إمكانية مساعدة الأسرة إذا أثبتت الأسرة بأن هناك تأخيراً يضر بالأسرة من الجهات ذات العلاقة وذلك في الحالات الطارئة فقط.
- 3- تقرير طلب الخدمة من فريق البحث الاجتماعي موضحاً فيه حاجة المنزل للترميم أو الصيانة.
- 4- الحد الأعلى للترميم يكون وفق النسب المقترحة وهي (20 %) من قيمة المنزل التقديرية، وفي حال زيادة التكلفة عن ذلك فتنحصر الأسرة هذه الزيادة.
- 5- ألا تكون الأسرة قد استفادت من قبل من هذه الخدمة.
- 6- تدفع الأسرة ما ستتحمله مقدماً للمقاول؛ وهذا شرط للموافقة على الترميم.

الغرض

توفير مسكن آمن للعائلات المسجلة.

شروط دعم سداد فواتير المرافق العامة للأسر المسجلة

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-04
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

تدعم الجمعية سداد فواتير المرافق العامة مثل الكهرباء أو المياه للأسر المسجلة في حالات محددة توضحها الشروط التالية:

- 1- توفر المخصص المالي لهذا الدعم.
- 2- التقيد بالمبالغ المحددة في الجدول التوضيحي لتسديد فواتير المرافق العامة والذي يقره الأمين العام.
- 3- عدم إمكانية استفادة الأسرة المتقدمة من نفس الخدمة من الضمان الاجتماعي أو أي جهة أخرى.

الغرض

توفير وسائل الحياة الأساسية للأسر المكفولة.

توزيع زكاة الفطر والصدقات والنذور والكفارات

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-05
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

يتم توزيع زكاة الفطر والصدقات والنذور والكفارات وفقاً لما يرد إلى الجمعية من تبرعاتٍ مقيدةٍ، ويتم تعميم آلية التوزيع في حينها عن طريق الأمين المساعد لخدمات المستفيدين أو من ينيبه للقيام بذلك.

الغرض

الالتزام بالشروط الشرعية لتوزيع التبرعات المقيدة.

إحصاءات الخدمات المقطوعة والمشاريع الموسمية

رمز السياسة	س01-مستفيد-03-06
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية

نص السياسة

تقوم أقسام الخدمات الموسمية والمشاريع الدورية بتجميع بياناتٍ إحصائيةٍ عن الخدمات؛ مثل تسجيل حجم التبرعات المقيدة للخدمة، وحجم المستفيدين، والتكلفة، وبيانات المستفيدين الشخصية (إن وجدت).

الغرض

قياس مؤشرات الخدمات المقطوعة والموسمية.

سياسات خدمات التنمية والتمكين

توفير خدمات التنمية والتمكين

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-01
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

نص السياسة

توفر الجمعية خدماتٍ لتنمية وتمكين الأسر المكفولة من التحول للاكتفاء؛ وذلك من خلال برامج تعليمية وتدريبية وصحية تُصمم بحسب حاجة الأسر وبناءً على نتائج بحثٍ اجتماعيٍّ يركز على البحث عن أفضل الوسائل لتمكين الأسر.

الغرض

وضع ضوابط توفير خدمات لتنمية وتمكين الأسر المكفولة من التحول للاكتفاء.

دعم الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-02
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

نص السياسة

تدعم جمعية البر الأسر المكفولة لبدء مشاريع صغيرة أو مشاريع الأسر المنتجة؛ وذلك لتمكين الأسر من التحول للكفاية. ويتم ذلك من خلال التدريب والتأهيل المناسب في حال الاحتياج له أو من خلال دعم التقدم وبدء المشاريع التي تحظى بدعم صندوق المؤوية، أو البنك السعودي للتسليف والادخار، أو الجمعيات المتخصصة في هذا وفق الشروط والضوابط التي تنظم ذلك؛ وذلك من خلال:

- 1- بناء اتفاقيات شراكة مع الجهات الداعمة.
- 2- قيام أقسام الفروع الداعمة لخدمات التنمية المجتمعية بحصر الأسر الممكن دعمها، وملء نماذج معلومات عن الأسر ومن ثم رفع تقرير عن الحالة.
- 3- تحويل الطلب والتقارير إلى الجهة المختصة.
- 4- إمكانية المشاركة المالية في دعم الأسر لبدء العمل وفق جداول معدة لذلك.
- 5- متابعة تطور العمل وتحفيز الأسر من خلال جوائز للمتميزين.

الغرض

تمكين الأسر المكفولة من توفير دخل ينقلها لحالة الاكتفاء.

شروط توفير رعاية صحية للأسر المكفولة

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-03
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

نص السياسة

- توفر الجمعية أنواعاً من الرعاية الصحية للأسر المكفولة لمساعدتها في اكتساب الرزق والمحافظة على صحة أعضائها وذلك من خلال الشروط التالية:
- 1- أن تكون الأسرة مسجلة بالجمعية.
 - 2- عدم إمكانية العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية.
 - 3- ألا تكون من حالات التجميل غير الضرورية.
 - 4- عدم إمكانية الحصول على الخدمة من جهات أخرى وعلى الجمعية حصر مثل هذه الجهات وطرق التواصل معها.
 - 5- التحويل عن طريق الجمعية من بداية الحالة.
 - 6- أن يكون العلاج لدى الجهات الحكومية أو الأهلية المعتمدة لدى الجمعية بموجب اتفاقيات تعاون أو مجانية.
 - 7- لن تقوم الجمعية بدفع أي مبالغ قامت بدفعها الأسرة لأي جهة طبية وذلك بأثر رجعي مهما كانت الظروف.

الغرض

الحفاظ على صحة أفراد الأسر المستفيدة وتمكينهم من العمل.

شروط خدمات التدريب والتأهيل

رمز السياسة	س01-مستفيد-04-04
الحالة	معتمدة
مستوى الإنفاذ	ملزمة
المسؤول	إدارة خدمات التنمية الاجتماعية

نص السياسة

- توفر الجمعية خدمات في التدريب والتأهيل لأفراد الأسر المكفولة لإعدادهم للمشاركة في سوق العمل وتحقيق الاكتفاء وذلك من خلال تحقق الشروط التالية:
1. أن يكون المتدرب من أفراد الأسرة المسجلة في الجمعية
 2. لا يزيد العمر عن 30 سنة
 3. أن يكون المتدرب أو المشارك في التأهيل جادا ولديه الرغبة في اكتساب مهارات لسوق العمل
 4. أن يكون التدريب والتأهيل ذو جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل
 5. لا تزيد مدة التدريب عن 6 أشهر
 6. عدم تعارض أوقات التدريب مع أوقات الدراسة لأفراد الأسرة المتقدمين للتدريب
 7. تقديم تقرير من البحث الاجتماعي عن استفادة الأسر من التدريب والتأهيل
 8. إمكانية مساهمة المتدرب بجزء من الرسوم يحدده الأمين العام لضمان جدية المتدرب
 9. تعبئة نموذج التدريب موضحا به رأي فريق البحث الاجتماعي

10. صورة من إثبات الهوية
11. صورة من آخر مؤهل دراسي
12. التركيز على جهات التدريب التي لها علاقات شراكة مع الجمعية

الغرض

تمكين أفراد من الأسر المكفولة من اكتساب مهارات يحتاجها سوق العمل