

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



جمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية

Ezwatna Association for Humanitarian Services

رقم الترخيص : 1000691300

عزوة لكل محتاج



جمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية

Ezwatna Association for Humanitarian Services

سياسة صرف المساعدات بجمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية



جمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية
Ezwatna Association for Humanitarian Services

+966 503 266 266
مقر الجمعية جدة

info@ozwtna.sa
www.ozwtna.sa

ozwtna

تعريف المصطلحات

المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات الجمعية وفق أنظمتها ولوائحها وتركز الجمعية على الفئات التالية :

الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها.

المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق.

المهجورة : وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك.

الفقير: كل من لا يجد ما يكفي ليسد حاجات أسرته الضرورية

المسكين : كل من يجد جزءا من حاجات أسرته الضرورية ولا يجد ما يسد تلك الحاجات الضرورية.

الأيتام : هم من فقدوا آبائهم ذكورا كانوا أو إناثا ولا يجد من يعولهم ما يكفي لسد حاجاتهم الضرورية

الاسرة :يقصد بها كل مستفيد مسجل بالجمعية وابناءه

الحقوق : الخدمات التي تلتزم الجمعية يمها وفق ما لديها من إمكانيات و ضوابط وأنظمة .

الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية

الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

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

لجنة المستفيدين : اللجنة المكلفة للبت في تقديم الخدمات والمساعدات للمستفيدين والنظر في التظلمات

المقدمة من الأسر والفصل فيها.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية :

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون مقدم الطلب يحمل هوية نظامية
٢. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها .
٤. دراسة الحالة من قبل البحث الاجتماعي بالجمعية.
٥. لا يتم تسجيل الأسرة اذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بموافقة من لجنة دراسة المستفيدين و بعد تطبيق المعايير والضوابط وحسب الفئات التالية :

جمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية
Ezwatna Association for Humanitarian Services

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأرامل الأشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري لها عن (٣٠٠ يلك).
فئة ب	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري لها عن (٣٠٠ يلك) ولا يقل عمر العائل عن ٤٠ سنة .
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري لها من (٣٠١ الى ٥٠٠ يلك)
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري لها من (٥٠١ الى ٧٠٠ يلك)
فئة هـ	وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد و وتجاوز عمره ٥٠ عام ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعى وليس لديه من يعوله.

تصنيف الأسر حسب الأشد حاجة وفق المعايير:

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠٠	دخل الفرد
١٠	من ٣٠١ الى ٤٠٠	
٥	من ٤٠١ الى ٦٠٠	
١٠	سيء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٠	أيتام	الحالة الاجتماعية
١٥	نسبة العجز ٨٠ الى ١٠٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الابناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر لعائل الاسرة
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٨٥	المجموع	

- فئة أ من ٦١ الى ٨٥ نقطة
فئة ب من ٤١ الى ٦٠ نقطة
فئة ج من ٢١ الى ٤٠ نقطة
فئة د من ٦ الى ٢٠ نقاط
فئة هـ من ٠ الى ٥ نقاط

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة السجل المدني للعائلة للسعوديين وبيان بأفراد العائلة من منصة أبشر للمقيمين.
٢. صورة الهوية الوطنية للسعوديين وصورة هوية مقيم لغير السعوديين.
٣. فاتورة كهرباء للسكن باسم مقدم الطلب.
٤. صورة من عقد الايجار.
٥. كروركي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف أو العنوان الوطني.
٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .

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 صك الاعالة .
- ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
- ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمة المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

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 مقدما 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 .

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 ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم او اقتراحكم 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 في حال عدم وجود تابعين تعولهم.
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٥. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٦. اذا 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 المستفيدين بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه) وتستثنى بعض الحالات بأمر من لجنة البحث الاجتماعي مع وجود مبررات واضحة.
١٠. اذا 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
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 الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات 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 .
٥. تحاط طلبات التظلم أو 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 الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... 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 عام الجمعية من خلال موقع الجمعية www.ozwtna.sa أو تسليمها للبريد الالكتروني (info@ozwtna.sa) الخاص بالجمعية خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

صرف الاعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة 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- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

أ- فئة المستفيد تكون (أ) و (ب).

ب- عدد افراد الاسرة .

ت- توفر ميزانية للمشروع .

صرف إعانة للإيجار:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على سداد مستحقات الإيجار.
- ٣- المساهمة في سداد نصف قيمة الإيجار الشهري، مع إمكانية التكفل بكامل المبلغ للحالات الأشد حاجة وفقًا لتقييم الجمعية (الباحث الاجتماعي + لجنة البحث + المدير التنفيذي).
- ٤- تكون مدة الدعم بحد أقصى ستة أشهر أو حتى تحسن وضع الأسرة، أيهما أسبق، على أن يتم تقديم تقرير عن الحالة بعد انتهاء المدة مع إمكانية تمديد مدة الدعم حسب حاجة الأسرة.
- ٥- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عدد افراد الاسرة.

٣. توفر ميزانية للمشروع .

صرف الاجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الارادة .
٣. الاولوية 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- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

٤. فئة المستفيد .
٥. عدد افراد الاسرة.
٦. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .

٢- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- أ- فئة المستفيد (أ) و (ب) و (ج) .
- 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) و (ج).
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من ستة أشهر.
- ت- أن لا يتجاوز مبلغ الفاتورة (٥.٠٠٠) يلى.
- ث- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

٢. الديون:

- أ- أن يكون الدين لحاجه وبأسباب ملحه ومبررات واضحة ومقنعة وليست مجرد تلاعب او اهمال متعمد من صاحب الدين.
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (١,٠٠٠,٠٠٠) يلى.
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
- ب- إحضار تقرير طبي بالحالة.
- ت- أن لا يتجاوز قيمة العلاج ٦٠٠٠ ريال .
- ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف السلة الغذائية :

- السلة العاجلة تصرف مرة واحدة والاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

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

ضوابط ترميم المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة أ و ب و ج .
- ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة أو احد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف .
- ث- لا يوجد على كفالة احد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل .
- ح- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- خ- عدم وجود مسكن لائق
- د- قرار لجنة المستفيدين .
- ذ- توفر ميزانية للمشروع .
- ر- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
- أ- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :

- ١. فئة المستفيد .
- ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط عامة :

- ١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
- ٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
- ٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
- ٤. لجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .



جمعية عزوتنا للخدمات الإنسانية
Ezwatna Association for Humanitarian Services

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد (سياسة صرف المساعدات)
باجتماع مجلس الادارة رقم (٢) والمنعقد بتاريخ ١٠/٠٨/١٤٤٦هـ الموافق ٠٩ / ٢ / ٢٠٢٥ م
في الدورة الأولى لمجلس الإدارة

والله الموفق،،،

رئيس مجلس الإدارة

أ. أحمد بن غرم الله الزهراني





جَمْعِيَّةُ عَزْوَتْنَا لِلْخِدْمَاتِ الْإِنْسَانِيَّةِ

Ezwatna Association for Humanitarian Services

عزوة لكل محتاج



www.ozwtna.sa



ozwtna

+966 503 266 266

مقر الجمعية جدة

info@ozwtna.sa

www.ozwtna.sa

