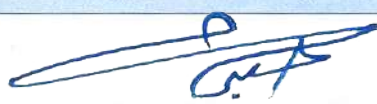


لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

وضع الوثيقة	مقترحة ☐	تحت الدراسة ☐	معتمدة ☒	مجمدة ☐	ملغية ☐
توقيع و ختم إدارة الجودة والدراسات					

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

الإعداد و التوصية		
أوصى بها : المدير التنفيذي		أعدّها وراجعها
حبيب حسن محيف		عبدالواحد محمد آل يوسف
		

الموافقة و الاعتماد	
اعتمدها و وافق عليها : مجلس الادارة	
جلسة رقم (٦) بتاريخ ١٢/٠٨/١٤٤٣ هـ	
شوقي بن عبدالله المطرود	
	

مالك الوثيقة :	الإدارة التنفيذية
جهة الإصدار :	الشؤون الإدارية

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

الفهرس

٤	المقدمة
٥	تعريف المصطلحات
٦	شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين
٦	أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب)
٦	ثانياً: المستندات المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية.
٧	المستفيدون من خدمات الجمعية
٨	تصنيف فئات الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
١١	حقوق المستفيدين.
١١	أولاً: الحصول على الخدمات والتعامل
١١	ثانياً: السرية والخصوصية
١١	ثالثاً: الاحترام والكرامة
١٢	رابعاً: التعريف بمقدمي الخدمة
١٣	واجبات المستفيدين
١٤	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
١٦	الخدمات التي تقدمها الجمعية
١٦	أولاً: الخدمات الأساسية
١٦	ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة)
١٩	ثالثاً : الخدمات المساندة (الموسمية)
٢١	رابعاً: كيفية الحصول على خدمات الجمعية
٢٢	الية صرف الخدمات للمستفيدين
٢٢	لجنة الحقوق والواجبات
٢٣	لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها
	النماذج
٢٧	نموذج استلام نسخة من لائحة حقوق وواجبات المستفيدين
٢٨	نموذج تبليغ عن مخالفة المستفيد
٢٩	نموذج اتخاذ إجراء عن مخالفة مستفيد
٣٠	نموذج إقرار مخالفة
٣١	نموذج تحويل مخالفة للجنة الحقوق والواجبات
٣٢	نموذج قرار حيال مخالفة
٣٤	نموذج تقديم شكوى او تظلم

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

مسمى الوثيقة : لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

سجل إدارة تحديثات الوثيقة

- يجب وضع أي متغيرات تطرأ على هذه الوثيقة مؤرخة و مرتبة تسلسلياً
- يجب ادخال تاريخ اجراء التحديث إلى رقم التغيير في كل صفحة من صفحات الوثيقة
- تتولى الجهة المعنية بإدارة الوثائق التحقق من معرفة جميع ذوي العلاقة بالجمعية المعنيين بالتحديثات و رقم آخر إصدار من اصدار الوثيقة و تاريخ بدء التطبيق.
- يجب تعبئة الجدول أدناه و توقيعه في اجراء تحديثات على الوثيقة

الاصدار	التاريخ	ملخص التغييرات

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

المقدمة:

من منطلق ما تقدمه جمعية سميات للخدمات الاجتماعية (سعادة) من خلال البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الشخصية، والاجتماعية، والتعليمية، والاقتصادية، والصحية والتربوية وما يترتب على ذلك من التعامل والتواصل بين طرفين، طرف ممثلي الجمعية وطرف المستفيدين من الخدمة، لزم وجود لائحة تنظم هذه العلاقة.

هذا الكتيب يشمل هذه اللائحة الأساسية التي تتعامل من خلالها جمعية سميات للخدمات الاجتماعية مع المستفيدين ومنسوبي الجمعية وكوادرها ولا يجوز بحال من الأحوال التجاوز على الحدود التي رسمتها. وتلزم جميع منسوبي الجمعية التعرف على جميع بنودها والالتزام بها والسعي لتطبيقها.

اللائحة تعتبر صالحة من تاريخ توقيعها واعتمادها وتتجدد تلقائياً بنفس البنود ما لم يتم تعديلها من قبل مجلس الإدارة بالجمعية. وتنشر بموقع الجمعية على الشبكة العنكبوتية كما تعلق على اللوحات الاعلانية بعدد من مقار الجمعية ومكاتبها ويتم تسليم نسخة للمستفيدين عند طلب المساعدة في مقر الجمعية.

لذلك حرصت الجمعية ان تعمل على اصدار هذه اللائحة التي توضح الحقوق والواجبات للمستفيدين من خدماتها للرفق بالخدمات المقدمة وتأطيرها وتقليل أي ملاحظات بين ممثلي الجمعية والمستفيدين.

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سيهايات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

تعريف المصطلحات:

١	الجمعية	يقصد بها جمعية سيهايات للخدمات الاجتماعية (سعادة).
٢	المستفيدون	هو كل مستفيد من خدمات جمعية سيهايات للخدمات الاجتماعية (سعادة) وفق أنظمتها ولوائحها .
٣	الاسرة	هـب الاسرة المكونة من الاب والام والابناء من الذكور والاناث الذين ترعاهم الجمعية .
٤	الارملة	هي ام الايتام الذين ترعاهم الجمعية ، او من مات زوجها ولم تتزوج
٥	الايتام	هم من فقدوا اباؤهم من السعوديين او الأجانب لام سعودية وهم الايتام الذين ترعاهم الجمعية والمحدد بأنظمتها ولوائحها
٦	الخدمات	هي مجموعة الاعمال التي تودعها الجمعية بتقديمها
٧	الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها
٨	الواجبات	التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية
٩	المخالفات	هي اخلال المستفيدين بالواجبات او مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية
١٠	لجنة الحقوق والواجبات	اللجنة المكلفة بالبت في بعض المخالفات والتظلمات من الاسر .

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١- ان يكون أحد الوالدين سعودي الجنسية
- ٢- ان يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية
- ٣- ان يكون الوضع المبدئي للمستفيد ماليا وصحيا مستحق
- ٤- ان تكون الخدمة او المساعدة متوفرة لدى الجمعية

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

- ١- صورة السجل المدني للعائلة وبطاقات الأحوال لجميع افراد الاسرة ولديهم بطاقات أحوال مع الأصول لمطابقتها.
- ٢- صورة شهادة وفاه رب الاسرة مع الأصل للمطابقة.
- ٣- صورة لعقد الايجار او صك الملكية للمنزل مع الأصل والمطابقة.
- ٤- صورة من الجوازات السفر او الهوية لأفراد الاسرة لغير السعوديين من ام سعودية مع الأصل لمطابقتها
- ٥- نسخة من العنوان الوطني وأرقام الاتصال.

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

- ١- صورة شهادات الأبناء من الذكور والاناث الدراسية او تعريف من المدرسة
- ٢- صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (جهة عمل المستفيد والتقاعد والتأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي وغيرها) بتواريخ حديثة (لا تتجاوز شهرين)
- ٣- صورة صك حصر الورثة مع الأصل للمطابقة للأسر المتوفى عائلها ولطاقة العائلة الخاصة بالزوجات حال وجود أكثر من زوجة
- ٤- أي مستندات أخرى تطلبها دراسة حالة ووضع المساعدة المطلوبة.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

المستفيدون من خدمات الجمعية الأساسية:

تقدم الجمعية خدماتها حسب التصنيف التالي:

١ - الاسر/ الافراد الفقراء:

تقدم الجمعية خدماتها للأسر والافراد وفق الشروط التالية:

رب الاسرة او الفرد غير قادر على العمل لمرض موثق او شيخوخة او الاسرة غير مستفيدة من المؤسسة للعامة التقاعد او المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية او الضمان الاجتماعي او دخل الاسرة او الفرد غير كافي للمعيشة وفق الشروط الجمعية. واستمرار الأولاد ضمن المستفيدين وفق التالي:

الذكور: حتى اكمال سن الثامنة عشر ويستثنى الطلاب المنتظمين في أحد الجهات التعليمية او المهنية حتى ٢٤ سنة.

الاناث: حتى اكمال سن الثامنة عشر وتستثنى:

- الطالبات المنتظمات في احد الجهات التعليمية او المهنية حتى ٢٤ سنة
- الفتيات التي لم يسبق لهن الزواج وغير موظفات حتى سن (٣٥) سنة.

٢ - اسر الايتام:

تقدم الجمعية خدماتها لأسر الايتام السعوديين او من ازواج سعوديين وفق الشروط التالية:

الاسرة او افرادها غير مستفيدة من المؤسسة العامة للتقاعد او المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية او الضمان الاجتماعي او الارملة غير موظفة او دخل الاسرة غير كافي للمعيشة وفق شروط الجمعية واستمرار الايتام ضمن المستفيدين وفق التالي :

الذكور: حتى اكمال سن الثامنة عشر ويستثنى الطلاب المنتظمين في أحد الجهات التعليمية او المهنية حتى ٢٤ سنة.

الاناث: حتى اكمال سن الثامنة عشر ويستثنى

- الطالبات المنتظمات في احد الجهات التعليمية او المهنية حتى ٢٤ سنه
- الفتيات التي لم يسبق لهن الزواج وغير موظفات حتى سن (٣٥).

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

٣- الارامل:

تقدم الجمعية خدماتها للأرامل السعوديات من أزواج سعوديين وفق الشروط التالية:
الغير متزوجة – غير موظفة- غير مستفيدة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية او الضمان الاجتماعي او دخل الارملة غير كافي للمعيشة وفق شروط الجمعية.

٤- المطلقات:

تقدم الجمعية خدماتها للمطلقات وفق الشروط التالية
غير موظفة – غير مستفيدة من المؤسسة العامة للتقاعد او المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية او الضمان الاجتماعي او المطلقة غير كافي للمعيشة وفق شروط الجمعية.

تصنيف فئات الاسر المستفيدة من خدمات الجمعية

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم الى فئات وفق مستوى دخل الاسرة وعدد افرادها وملكيتهما للسكن وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي، وهذه الفئات هي كما يلي :

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار:	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

دخل الاسرة الشهري لفئات الاسر

عدد الافراد	أ	ب	ج	د	هـ
من خط الكفاف	%٣٥	%٥٠	%٦٥	%٨٠	%١٠٠
١	٣٧٠	١,٠٤٠	١,٣٥٠	١,٦٦٠	٢,٠٨٠
٢	١,١٤٠	١,٦٣٠	٢,١٢٠	٢,٦١٠	٣,٢٦٠
٣	١,٤٨٠	٢,١٢٠	٢,٧٦٠	٣,٣٩٠	٤,٢٤٠
٤	١,٧٩٠	٢,٥٦٠	٣,٣٢٠	٤,٠٩٠	٥,١١٠
٥	٢,٠٧٠	٢,٩٥٠	٣,٨٤٠	٤,٧٢٠	٥,٩٠٠
٦	٢,٣٣٠	٣,٣٣٠	٤,٣٢٠	٥,٣٢٠	٦,٦٥٠
٧	٢,٥٧٠	٣,٦٨٠	٤,٧٨٠	٥,٨٨٠	٧,٣٥٠
٨	٢,٨٠٠	٤,٠١٠	٥,٢١٠	٦,٤١٠	٨,٠١٠
٩	٣,٢٤٠	٤,٦٣٠	٦,٠٢٠	٧,٤١٠	٩,٢٦٠
١٠	٣,٤٥٠	٤,٩٣٠	٦,٤٠٠	٧,٨٨٠	٩,٨٥٠

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار:	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

الفئة	الايضاح
فئة أ	وهي الاسر الأشد حاجة وتقدم لهم مساعدات الشهرية والايجار وتحسين المساكن والموسمية والرعاية الصحية والرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترويجية
فئة ب	وتقدم لهم المساعدات الشهرية وتحسين المساكن والموسمية والرعاية الصحية والرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترويجية
فئة ج	وتقدم لهم المساعدات الموسمية وتحسين المساكن والرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترويجية
فئة د	تقدم لهم المساعدات الموسمية والرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترويجية
فئة هـ	تقدم لهم الرعاية التعليمية والتدريب والتوظيف والإرشاد الاسري والبرامج الثقافية والترويجية .

توضيح مؤقت لشرح الجدول أعلاه سيشطب لاحقا

الجدول أعلاه لتحديد الفئات حيث انه مرتبط بخطط الكفاف (دون الايجار) في الاسرة المكونة من ٥ افراد للمنطقة الشرقية في الدراسة التي قامت بها جمعية الملك خالد ٢٠١٤م بعد الاخذ بالاعتبار التضخم السنوي في المملكة ومعامل التكافؤ والوفر الكمي في عدد الافراد.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

حقوق المستفيدين:

اولاً الحصول على الخدمات والتعامل

للمستفيد الحق في

- ١- الحصول على رعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص
- ٢- إحالته الى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة له
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حال عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالية
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط إجراءات تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

ثانياً: السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في :

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

ثالثاً/ الاحترام والكرامة

للمستفيد الحق في

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الاوقات مع الاخذ بعين الاعتبار دائماً كرامته الشخصية وقيمة ومعتقداته .

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

- ٢- له الحق في رفض أي خدمة او رعاية تقدمها الجمعية مالم يكن هناك ضرر عليه تقدره الجمعية ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة او الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته
- ٣- له الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات له وفي حل أي مشكلة تتعلق به .

رابعاً التعريف بمقدمي الخدمة

للمستفيد الحق في

- ١- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية بالجمعية والذين يقدمون له الخدمة
- ٢- معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال الخاصة بالجمعية وعند الضرورة الخاصة يمكن الاتصال بممثلي الجمعية
- ٣- كما تقوم الجمعية بتدريب طلاب وطالبات من الجامعات والجهات الاكاديمية ويعملون تحت اشراف موظفي /موظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فانة كمستفيد له الحق في
 - معرفة هوية الطلاب / الطالبات المتدربين والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة او الرعاية له
 - الاستفسار عن دور أي من المتدربين او المتدربات والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم
 - رفض مشاركة أي من المتدربين او المتدربات في تقديم الخدمة او الرعاية له .

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد ما يلي

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة والرعاية له
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبه منه وذلك لمقدمي الخدمة او الباحث الاجتماعي /الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على اجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي / الباحث الاجتماعية في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاته وتعريفه بخدمات الجمعية
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبوله من قبله والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور
- ٥- ابلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغير
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الاسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث
- ٧- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها له الجمعية
- ٨- المحافظة على بطاقات الصرف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالى واي أجهزة يتم تسليمها له من الجمعية.
- ٩- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية او المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها او في أي مواقع أخرى
- ١٠- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدياً
- ١١- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي او منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق الجمعية الا بعد الرجوع الى الجمعية وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها
- ١٢- عدم التسجيل في أي جمعية او جهة خيرية بعد قبوله في الجمعية الا بموافقة الجمعية
- ١٣- في حاله رفض المشاركة في أي برنامج او تدريب او توظيف يتم ترشيحه له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية له لان اهداف الجمعية تنموية حيث تسانده في الاعتماد على النفس وتحسين مستواه الاجتماعي والاقتصادي

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيهات للخدمات الاجتماعية

١٤- في حالة عدم رضاه عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي او موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظره او اقتراحه او الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها

١٥- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة او الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات او في حال وجود اسئلة لديه عن الجمعية.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكاوى:

١- للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي امر براه منتقضا لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة او أسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

٢- على المستفيدين تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوما من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولايقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية

٣- على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الاتي: (نموذج التظلم او الشكوى)

- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الاسرة / ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) و(صله القرابة)
- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
- تحديد الشخص او الجهة المتظلم بها
- تحديد الضرر
- أسباب التظلم
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
- تحديد الطلب المراد
- إيضاح وازافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى او التظلم
- ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

إجراءات التظلم او الشكاوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١- يقدم المستفيد التظلم او الشكاوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم او الشكاوى
- ٢- يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكاوى للمدير التنفيذي للجمعية من خلال موقع الجمعية الالكتروني او تسليمه يدويا لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحا الى ٤ عصرا من الاحد الى الخميس في ظرف مغلق.
- ٣- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات او الاسم الصريح او رقم الاتصال.
- ٤- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه
- ٥- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين
- ٦- يتم البت في موضوع التظلم او الشكاوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكاوى
- ٧- تحاط طلبات التظلم او الشكاوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة
- ٨- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكاوى بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / الخ)
- ٩- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه اذا ظهر ان تظلم المستفيد كيدية

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

الخدمات التي تقدمها الجمعية

أولاً: الخدمات الأساسية

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها لكل فرد من الافراد والمستفيدين من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ماتراه الجمعية مناسبة من حيث اليه ووقت تقديم الخدمة (شهريا او دوريا او مؤقتا) وهي

م	نوع الخدمة	الايضاح
١	المصروفات النقدية (نقد)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد شهريا او موسميا او مؤقتا من خلال الإيداع المباشر في حساب المستفيد من قبل الجمعية ويحدد مبلغها بموجب قرار من اللجنة المختصة معتمد من المدير التنفيذي مبنى على حساب تكلفة المعيشة وقت صدور القرار ويتم تحديد المبلغ لكل مستفيد وفقا لالية الصرف المعتمدة من قبل مجلس الإدارة
٢	المواد الغذائية (غذاء)	يتم تحديد مبلغها الشهري او الموسمي او المؤقت بموجب قرار من اللجنة المختصة معتمد من المدير التنفيذي للجمعية مبنى على حساب تكلفة المعيشة وقت صدور القرار وتقدم من خلال كوبون او بطاقة اهداء او بطاقة ممغنطة وتوفر للمستفيد وفقا لالية الصرف المعتمدة من قبل مجلس الإدارة

ثانياً: الخدمات المساندة (الدائمة)

وهي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية بوناء على مايتوفر لديها من موارد مالية لهذه البنود وهي

١- مساعدة في ايجار المنازل:

لكل اسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن بمنزل مستأجر يمكن لها تقديم طلب الحصول على مساعدة بجزء من الايجار وذلك كل ستة اشهر عقدية وفق تاريخ عقد الايجار وتكون قيمة المساعدة وفقا لفئة الاسرة وعدد افرادها وتكلفة ايجار المنزل او الشقة ووفق إمكانيات الجمعية المالية

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سيهات للخدمات الاجتماعية

مع ملاحظة ان كان احد الأولاد موظف او متزوج او الام متزوجة ومشاركين في سكن واحد مع الاسرة فسيتم معاملتهم معاملة السكن المشترك بتحملهم جزء من الايجار

٢- صيانة وترميم المنازل:

لكل اسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي تسكن منزل ملك فيمكن لها تقديم طلب الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل وفقا لإمكانيات الجمعية المالية وبشرط عزم قدرة الاسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات الحكومية الداعمة لذلك .

٣- المساهمة في تأثيث المنزل:

لكل اسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الاسرة او يكون رديئاً يمكن لها تقديم طلب الحصول على المساهمة في تأثيث المنزل على الا يتم مساعدتها اكثر من مرة واحدة الا باستثناء حالات السرقة او الحريق .

٤- دعم المشاريع الصغيرة والاسر المنتجة:

الاسر المنتجة هي الاسر التي لديها أفكار او نشاطات او مشاريع يدوية حرفية سواء كانت عن طريق التدريب والحصول على المؤهلات اللازمة وتكون مكتسبة من خلال ممارسة هذه المهنة يمكن لها تقديم طلب للحصول على البرامج التدريبية والمساهمة معها في توثيق مشاريعها الإنتاجية وكذلك التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتقديم الدعم المادي لها او تسويق منتجاتها.

٥- تأمين المواصلات (حسب الحاجة):

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة أو أي وسيلة نقل حكومية أو غيرها يمكن لها تقديم طلب للحصول على مساعدة مواصلات (التدريب/ الأنشطة/ المدارس) على ألا تزيد قيمة مساهمة الجمعية عن (١٠٠٠) ريال للأسرة الواحدة شهرياً ووفق إمكانيات الجمعية المالية.

٦- المساعدة في سداد فواتير الخدمات الكهرباء والماء:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا تستفيد من الضمان الاجتماعي أو جهة أخرى لسداد فواتير الكهرباء يمكن لها تقديم طلب للحصول على مساعدة في سداد فواتير الكهرباء والماء أو جزء منها ووفق الإمكانيات المالية للجمعية وللحالات استثنائية فقط.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سمات للخدمات الاجتماعية

٧- توفير وصيانة بعض الأجهزة الكهربائية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية الأساسية أو صيانتها يمكن لها تقديم طلب للحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة كهربائية منزلية عن طريق الجمعية وفق احتياجاتها وتوصيات الوحدة الاجتماعية ووفق الإمكانيات المالية للجمعية.

٨- الرعاية الصحية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها العلاج في مراكز الرعاية الصحية الأولية أو المستشفيات الحكومية، فلها الحق في الحصول على مساعدة للعلاج في الجهات الأهلية المعتمدة لدى الجمعية ووفق إمكانيات الجمعية المالية.

٩- تأمين الأدوية والأجهزة الطبية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لا يمكنها توفير الأدوية أو الأجهزة الطبية عن طريق المستشفيات الحكومية (للأدوية الطبية) أو وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (للأجهزة الطبية) مع وجود ضرورة طبية، فلها الحق في الحصول على تأمين الأدوية والأجهزة الطبية وفق إمكانيات الجمعية المالية.

١٠- العليم العالي:

الدعم وفق إمكانيات الجمعية ويقتصر على بنود معينة كالأجهزة والمواصلات وإيجار السكن وقيمة الكتب وبعض المستلزمات الدراسية أما دفع جزء من رسوم الدراسة فيتم مراجعته بصورة منفصلة حسب الامكانية.

١١- التدريب لجميع المستفيدين:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) ولديها الرغبة الجادة في التدريب يمكن لها تقديم طلب للحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثل (القدرات، التحصيلي، اللغة الإنجليزية، وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية المطلوبة لدى الجمعية فيمكن تقديم الخدمة وتحمل الجمعية تكاليف التدريب بناء على ما تراه إدارة البرامج بالجمعية ووفق الإمكانيات المالية للجمعية.

١٢- التوظيف:

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار:
Issuing No.	١	رقم الاصدار:
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

تقوم الجمعية بالتواصل مع الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة للمساهمة في إيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مؤهلات المناسب من أفراد المستفيدين (الأبناء/ الفتيات/ الأمهات/ الآباء).

١٣- التحفيز لمحو الأمية:

تتعاون الجمعية مع وزارة التربية والتعليم في تقديم هذه الخدمة لغرض محو أمية مستفيدي الجمعية من كافة الشرائح للذين لم يتمكنوا من الالتحاق بالتعليم وتجاوز السن النظامية، وذلك ضمن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجمعية ويتم صرف مكافأة مالية وقدرها (١٠٠٠) ريال لكل ملتحق يجتاز العام الدراسي بنجاح عن طريق الجمعية.

١٤- التحفيز لتعلم القرآن وتلاوته:

تشجيع الطلاب/ الطالبات/ الأمهات/ الآباء على الالتحاق بحلقات تلاوة القرآن الكريم عن طريق تقديم حوافز مادية ومعنوية للمسجلين، وتحمل الجمعية أي رسوم تطلبها التسجيل في تلك الحلقات أو الدورات وفق الإمكانيات المالية للجمعية.

ثالثاً: الخدمات المساندة (الموسمية):

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية في مواسم معينة بناء على ما يريدها من تبرعات للخدمة المقدمة وبالتالي فإن الجمعية قد لا تتمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توافر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير، وهذه الخدمات هي:

١- الحج:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها الحج، يمكن لها تقديم طلب للحصول على فرصة الحج لمرة واحدة فقط وفق المنح المقدمة من المتبرعين للجمعية لهذا البند.

٢- العمرة:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) والتي لم يسبق لها العمرة، يمكن لها تقديم طلب للحصول على فرصة العمرة لمرة واحدة فقط وفق المنح المقدمة من المتبرعين للجمعية لهذا البند.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سمات للخدمات الاجتماعية

٣- كسوة العيد:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على كسوة العيد وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

٤- مستلزمات كسوة الشتاء:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على كسوة الشتاء وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

٥- لحوم الأضاحي:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على هذه الخدمة وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد لا تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وتخصص للأسر الأكثر احتياجاً.

٦- السلة الرمضانية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على سلة رمضان الغذائية وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

٧- المستلزمات المدرسية (الحقيبة/ المربول/ العباءات):

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على المستلزمات المدرسية وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

٨- أجهزة الحاسب الآلي:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على أجهزة حاسب آلي وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

٩- دروس التقوية:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على دروس تقوية وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

١٠- التحفيز والتشجيع للمتفوقين والموهبين والمبدعين:

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على دعم متفوقها وموهبيها ومبدعيها سواء مالياً أو عينياً وذلك من خلال تكريم المتفوقين الذي تقيمه الجمعية سنوياً، وفق الآلية المعتمدة من الجمعية ووفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند كما أن الجمعية على استعداد لمساندة تلك الفئات من خلال التدريب أو التنسيق مع الجهات المختصة في هذا المجال لإبراز موهبته واختراعه.

١١- رسوم اختبار القياس والتحصيلي:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها الحصول على دعم رسوم الالتحاق باختبارات القدرات والتحصيلي مرة واحدة، وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

١٢- الرحلات الترفيهية والمخيمات:

لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ، ب، ج، د) يمكنها المشاركة في الرحلات الترفيهية والمخيمات وفق الآلية المعتمدة من الجمعية وفق إمكانيات الجمعية المالية عند توفر تمويل من المتبرعين لهذا البند.

رابعاً: كيفية الحصول على خدمات الجمعية:

يمكن للمستفيدين من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال مركز خدمة العملاء أو التواصل مع الباحث/ الباحثة الاجتماعية الخاصة بالأسرة سواء أثناء الزيارة الميدانية للأسرة أو الاتصال الهاتفي أو زيارتها في موقع الجمعية واستكمال إجراءات ومستندات تقديم الخدمة، وفي حال التأخر في تقديم الخدمة يمكن الاتصال على مركز خدمة العملاء وسيرحبون بتواصل المستفيد ويكونوا سعداء بخدمة المستفيد. ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكن الرجوع لموقع الجمعية الإلكتروني (saihatss.sa) دليل خدمات المستفيدين.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

ألية صرف الخدمات للمستفيدين:

التحويل البنكي المباشر	بطاقة إهداء	اذن بالصرف	سداد مباشر
حساب بنكي للمستفيد يتم إيداع مبلغ المساعدة فيها من حساب الجمعية	وهي عبارة عن بطاقة يتم صرفها للمستفيد بهدف شراء مواد غذائية من مراكز مخصصة يتم التعاقد معها	يتم صرف بعض الخدمات كالأثاث والأجهزة من جهة يتم التعاقد معها	يتم صرف بعض الخدمات مباشرة من قبل الجمعية بعد توفير الوثائق المؤيدة كعقود الإيجارات

لجنة الحقوق والواجبات:

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من: المدير التنفيذي رئيساً وعضوية كل رئيس اللجنة الاجتماعية ورئيس اللجنة التنموية ورئيس لجنة رعاية أسر الأيتام ورئيس لجنة البحوث الاجتماعية للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي عن المستفيد أو الشكاوى

المرفوعة من المستفيدين وتكون مهامها وفق الآتي:

- ١- دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين سواء كانت متعلقة بالخدمات المقدمة أو التقصير في تقديم الخدمة أو مقدمي الخدمة.
- ٢- دراسة المخالفات التي تقع من المستفيدين بكافة شرائحهم.
- ٣- وضع نماذج المساءلة.
- ٤- كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.
- ٥- اعتماد القرارات من قبل رئيس لجنة الحقوق والواجبات.
- ٦- المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.
- ٧- يمكن للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية اضافتهم للجنة وذلك خطياً من المدير التنفيذي.
- ٨- يمكن للجنة التواصل مع من تراه للاستشارة بما لديه لتوضيح الشكوى أو الملاحظات.

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:					
رقم المخالفة	المخالفة	الاجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	اتلاف أي بطاقة مصروفة من الجمعية	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف الصرف لمدة شهر	عدم صرف أي بطاقة
٢	عدم الالتزام بالزي الشرعي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف الصرف لمدة شهر	الطلب من الأسرة الحضور لمقر الجمعية
٣	التحايل للحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تحرم الأسرة لمدة ستة أشهر من الخدمة	تحرم الأسرة لمدة سنة من الخدمة	تحرم الأسرة من خدمات الجمعية نهائيا (يقرا من لجنة الحقوق والواجبات)
٤	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح	إيقاف الصرف لمدة شهر	الطلب من الأسرة الحضور لمقر الجمعية
٥	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل الفريق	الاتصال مع مدير إدارة البحث	توثيق الباحث بأن الأسرة ترفض الزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحث/ الباحثة الاجتماعية ومدير وحدة البحث الاجتماعي
٦	عدم تقديم المعلومات أو البيانات المطلوبة خلال أسبوعين	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة		

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سيهات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:				
رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
٧	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعد تبليغ الجمعية بذلك وتعذر التواصل مع الأسرة	إيقاف الصرف مؤقتا لحين تواصل الأسرة مع الجمعية وتحديث البيانات	إيقاف الصرف مؤقتا لحين تواصل الأسرة مع الجمعية وتحديث البيانات	إيقاف الصرف مؤقتا لحين تواصل الأسرة مع الجمعية وتحديث البيانات
٨	الاعتداء البدني على أحد موظفي/موظفات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع ابلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	حرمان الأسرة من الخدمات لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تحريم الأسرة من الخدمة نهائيا بقرار من لجنة الحقوق والواجبات مع الاحتفاظ بحق المتضرر
٩	التصرف بتصرفات غير لائقة قولية أو فعلية من قبل أحد افراد الأسرة مع منسوبي أو منسوبات المراكز أو المعاهد أو الأكاديميات التي تقدم منح دراسية مجانية لهم أو يدرسون على حساب الجمعية فيها	تنبيه المتسبب بعد تكرار ذلك	يحرم المتسبب جزئيا من اكمال الدورة أو الدراسة ولمدة أسبوع	يحرم المتسبب من الدورة أو الدراسة نهائيا ومن جميع الفرص المتاحة نهائيا لحين تحسن السلوك واخذ التعهد اللازم
١٠	تلفظ أحد الأسر بألفاظ نابية على أحد الموظفين أو الموظفات سواء كان ذلك اثناء حضورها للجمعية أو أثناء زيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تحريم من الصرف لمدة شهر	يوقف عنها الصرف لحين تحسن سلوكها واخذ التعهد اللازم عليها
١١	الحاق الضرر بممتلكات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع ابلاغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	حرمان الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة اشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحمل الاسرة اصلاح ما تم اتلافه	تحريم الأسرة من الخدمة نهائيا (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:				
رقم المخالفة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
١٢	إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للمستفيد	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعد التكرار	حرمان الأسرة نهائيا من الأجهزة مع إيقاف الصرف لمدة شهر
١٣	منع أو بيع الأجهزة التي قدمتها الجمعية للمستفيد أو الأثاث إذا كانت صالحة للاستخدام	تنبيه الأسرة	حرمان الأسرة من الأجهزة مؤقتا	حرمان الأسرة من الأجهزة نهائي
١٤	عدم التزام افراد الأسرة بالحضور للدورات التدريبية القصيرة بدون عذر	إقرار خطي بعد التكرار	حسم تكاليف الدورة من مستحقات الأسرة	الطلب من الأسر الحضور بمقر الجمعية لمعرفة السبب
١٥	عدم التزام افراد الأسرة بالحضور للدورة التدريبية المتخصصة أو المهنية أو المنح الدراسية بدون عذر	حسم ٥٠% من تكاليف البرنامج من مستحقات الأسرة	حسم تكاليف الدورة من مستحقات الأسرة	الطلب من الأسرة الحضور لمقر الجمعية
١٦	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيد عند مراجعته لإحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	إيقاف الصرف لمدة شهر عن هذه الخدمة	إيقاف الصرف نهائي (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١٧	انقطاع الأب أو الأم أو الأبن عن الوظيفة بدون سبب مقنع	تحويله إلى لجنة التأهيل والتوظيف	طلب توضيح مكتوب لسبب رفض العمل	
١٨	عدم استكمال الابن أو الأم إجراءات الترشيح لخدمات التدريب والتوظيف من ناحية المقابلات الشخصية أو الملتقيات والندوات واستكمال الاستثمارات	تعهد خطي من مرتكب السلوك بعد تكرار ذلك	طلب توضيح مكتوب لسبب رفض العمل	

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:				
رقم المخالفة	المخالفة	الاجراءات		
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
١٩	عدم تواصل الابن أو الأبنة مع إدارة البرامج وتزويدهم بالنتائج أو ما يعترضه من مشاكل أو في حالة تغير أرقام الاتصال والعناوين	تعهد خطي من مرتكب السلوك بعد تكرار ذلك	حرمانه من أي مزايا مادية للبرنامج لمدة سنة	
٢٠	قيام الأسرة بطلب التسجيل في جمعية أخرى كمستفيد بعد قبولها في الجمعية ويستثنى من ذلك البرامج والفعاليات العامة التي تقدمها الجمعيات الأخرى	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء أحد الطلبين وإعادة أي مبلغ تم استلامه	إيقاف خدمات الجمعية عن الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	
٢١	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة أو المطلقة دون إبلاغ الجمعية وإخفاء ذلك	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	إيقاف صرف للمساعدة المعنية	
٢٢	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي مستلزمات على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة الصرف الشهرية	
٢٣	احضار الأسرة لجيرانها أو اقاربها في البرامج الأسرية دون تنسيق مسبق مع الجمعية	تنبيه شفوي	أخذ تعهد بعدم احضار مرافقين	حرمان الأسرة من حضور هذه البرامج
٢٤	عدم تحديث البيانات (تجاوز ٦٠ يوماً) مثل التغير في الحالة الاجتماعية أو التعليمية الاقتصادية و السكنية	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ الجمعية بمثل هذه الحالات فور حدوثها	إيقاف إجراءات طلب المساعدة جديدة/ قائمة	

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج إقرار استلام نسخة من لائحة حقوق وواجبات المستفيدين

اسم المستفيد	رقم الملف	
أقر باستلامي نسخة من لائحة حقوق وواجبات المستفيدين، وطلعت على محتوياتها وأتعهد بالتقيد بها والله الموفق. هل سبق إن اطلعت على لائحة حقوق وواجبات المستفيدين: ○ نعم ○ لا		
التاريخ	الاسم	التوقيع

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سميات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج تبليغ عن مخالفة صادرة من مستفيد

اسم المستفيد		رقم الملف
اسم البرنامج	المخالفة	التاريخ
		الوقت
		١٤٤٤ / /
		:
مشرف / البرنامج		التوقيع

إلى:	الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية
من:	مدير إدارة البرامج الاجتماعية
الموضوع:	
التاريخ	١٤٤٤ / /
الإجراء:	☐ مساءلة الأسرة ☐ إبداء مرئيات الباحث / الباحثة

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
مدير إدارة البرامج			١٤٤٤ / /

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سمات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج اتخاذ اجراء عن مخالفة

اسم المستفيد	رقم الملف	مخالفة رقم
اسم البرنامج	التاريخ الوقت	١٤٤٤ / /
المخالفة		

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
الباحث / الباحثة			١٤٤٤ / / هـ

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية:			
لقد تم تحرير هذا القرار في يوم	الموافق	١٤٤٤ / / هـ	

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
مدير إدارة البرامج			١٤٤٤ / / هـ

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سمات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج إقرار مخالفة

اسم المستفيد	رقم الملف	مخالفة رقم
اسم البرنامج	التاريخ الوقت	١٤٤٤ / / :

(إقرار وتعهد)
لقد تم تحرير هذا التعهد يوم: الموافق: / / ١٤٤٤ هـ
لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية:
ولناء عليه فإن الأسرة قد اعترفت بخطئها، ونأمل منها ألا تكرر ذلك مستقبلاً، وفي حالة تكرار هذه المخالفة ستقوم الإدارة بتطبيق الجزاء المنصوص عليه في لائحة الجزاءات بحقها دون معارضة من الأسرة.

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
المستفيد			١٤٤٤ / / هـ

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
الباحث / الباحثة			١٤٤٤ / / هـ
مدير إدارة البرامج			١٤٤٤ / / هـ

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سمات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج تحويل مخالفة للجنة الحقوق والواجبات

اسم المستفيد	رقم الملف	مخالفة رقم
اسم البرنامج	التاريخ الوقت	١٤٤٤ / / :
المخالفة		

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
الباحث / الباحثة			١٤٤٤ / / هـ

(تحويل)
لقد تم تحرير هذا التحويل يوم: الموافق: ١٤٤٤ / / هـ
لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية:
ولناء عليه فقد تم تحويل الأسرة إلى لجنة الحقوق والواجبات.

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
مدير إدارة البرامج			١٤٤٤ / / هـ

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سمات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار:	
Issuing No.	١	رقم الاصدار:	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

نموذج قرار حياال مخالفة

اسم المستفيد	رقم الملف	مخالفة رقم
اسم البرنامج	التاريخ الوقت	١٤٤٤ / / :
المخالفة		

الوظيفة	الاسم	التوقيع	التاريخ
مدير إدارة البرامج			١٤٤٤ / / هـ

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية:			
وبناء عليه فقد تقرر الآتي:			
لقد تم تحرير هذا القرار في يوم	الموافق	/ /	١٤٤٤ هـ

Doc. No.		رقم الوثيقة :	جمعية سمات للخدمات الاجتماعية
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :	
Issuing No.	١	رقم الاصدار :	
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة	

لجنة الحقوق والواجبات				
مسمى الوظيفة	الاسم	العضوية	التوقيع	التاريخ
المدير التنفيذي		رئيس اللجنة		١٤٤٤ / / هـ
رئيس لجنة البرامج		عضو		١٤٤٤ / / هـ
رئيس لجنة الاجتماعية		عضو		١٤٤٤ / / هـ
رئيس لجنة رعاية أسر الأيتام		عضو		١٤٤٤ / / هـ
رئيس لجنة البحوث الاجتماعية		عضو		١٤٤٤ / / هـ

Doc. No.		رقم الوثيقة :
Issuing Date :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	تاريخ الاصدار :
Issuing No.	١	رقم الاصدار :
Next review :	٢٠٢٢/٠٧/٠١	المراجعة القادمة

جمعية سميات للخدمات الاجتماعية

نموذج تقديم شكوى / تظلم

اسم المستفيد	التاريخ	/ / ١٤٤٤ هـ
رقم ملف الأسرة	السجل المدني	
رقم الجوال	رقم الهاتف	
طبيعة المشكلة	☐ سوء المعاملة ☐ تقصير في الخدمات ☐ رفض المساعدة ☐ أخرى: أذكرها	
موضوع الشكوى أو النظام		
تفصيل الشكوى أو النظام		
تحديد الضرر		
أسباب النظام		
المرفقات		
الشخص / الجهة التي تود التظلم منها		
اسم صاحب /ة الشكوى	التوقيع	
اسم الموظف /ة مستلم الشكوى	التوقيع	

ملاحظات:

١	هذا النموذج خاص بتقديم شكوى أو تظلم إلى إدارة جمعية سميات للخدمات الاجتماعية (سعادة) أو من خلال موقع الجمعية.
٢	تقديم شكر / الشكوى فقط للمستفيدين من برامج وخدمات الجمعية أو من خلال موقع الجمعية.
٣	سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والشفافية.