

0536635058 | 

0501110993 | 

Info@qatrh.sa | 

Qatrh.sa | 

 Uwca37 |  Uwca1 |  Qatrh

جمعية عنيزة الخيرية النسائية **قطرة**

تحت اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم (٤٠٩)



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية عنيزة الخيرية النسائية قطرة

الغرض من السياسة

تولي جمعية قطرة المستفيدين من خدماتها اهتماما كبيرا لما لهم من أهمية في تحقيق رؤيتها ورسالتها وتضع جمعية قطرة اللوائح والسياسات المنظمة لهذه العلاقة وفق ضوابط معايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدمات الجمعية مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم حزمة من الخدمات الرائدة والمتميزة ذات الجودة العالية في الأداء والسرعة والإتقان في الإنجاز وبما يتناسب مع طموحات المستفيدين المختلفين وبما يضمن تنظيم هذه العلاقة مع توضيح طرق تسوية الخلافات التي قد تنتج من هذه العلاقات مما يترتب عنه استدامة هذه العلاقة واحترامها وبما يضمن الرضا والقبول لجميع اطراف العلاقة.

الأهداف التفصيلية :

- استقصاء احتياجات المستفيدين من خدمات الجمعية والعمل على توفير ما يمكن تلبيته مع مراعاة الظروف الاقتصادية والبشرية والاجتماعية المحيطة بالجمعية.
- تقديم خدمة متميزة ومرضية وملبية لآمال وطموحات المستفيدين من كافة قطاعات المجتمع بالتركيز على فئة الأرامل والمطلقات.
- تأمين جودة الخدمات للفئات المستهدفة من اتقان وسرعة في الإنجاز ومستوى عالي من الإتقان والدقة في إنجاز المعاملات مع الجمعية.
- المتابعة اللصيقة لمعاملتهم والتأكد من مستوى الرضا العام عن الخدمات الموجهة إليهم.
- العمل على التطوير والتحسين المستمر عبر تطبيق اليات الاستماع إليهم وتلبية مقترحاتهم وحل مشكلاتهم وتذليل العقبات التي تواجههم.
- العمل على مواكبة التطور التقني العالمي في مجال تقديم الخدمات عبر اتمته العمليات واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وغيره من سبل الاتصال والتواصل بما يضمن اختزال الوقت وسرعة الإنجاز للمعاملات.
- تسهيل وتبسيط الإجراءات لضمان حصولهم على الخدمات دون أي جهد أو عناء للمستفيدين.
- الوضوح والشفافية والحوكمة في التعامل مع المستفيدين دون أي اعتبار للقبيلة او المستوى التعليمي او الأسري او أي اعتبارات أخرى.
- توضيح وتبسيط المعلومات مما يسهل فهمها وتوفيرها من قبل المستفيدين.

- تعميق وتوطين العلاقة بين الجمعية والمستفيدين عن طريق بناء الثقة بين الطرفين.
- الالتزام بتطبيق ممارسات وأخلاقيات المهنة في التعامل مع مستفيدين جمعية قطره.
- تبني أفضل الممارسات والمعايير العالمية في تقديم الخدمات الموجهة من قبل جمعية قطره للمستفيدين عبر استحداث أنظمة إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد.

التعامل مع المستفيدين لإنجاز معاملاتهم مع جمعية قطرة

يتم التعامل مع المستفيد من خدمات جمعية قطرة بلباقة واحترام وتقدير دون المساس بكرامته وتقدير لظروفه الصحية والاجتماعية وبمستوى عالي الاحترافية والدقة والجودة مع مراعاة الخصوصية والسرية والسرعة في الإنجاز.

هذه السياسة ملزمة لجميع العاملين بالجمعية ويتم تطبيقها ومراقبتها بجميع الإدارات المعنية بتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين فور اعتمادها وتعميمها.

الاعتمادات

الاسم	الاسم	الاسم	الاسم
الصفة	المدير التنفيذي	الصفة	رئيس مجلس الإدارة
التوقيع		التوقيع	
التاريخ		التاريخ	

الاسم	الاسم	الاسم	الاسم
الصفة	مديرة الخدمة الاجتماعية	الصفة	باحثة النزول الميداني
التوقيع		التوقيع	
التاريخ		التاريخ	

اللائحة التنظيمية لجمعية **قطرة**
للتعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعية

كلمة رئيس مجلس الإدارة

قال : الله تعالى في محكم تنزيله بسم الله الرحمن الرحيم :
" مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنشَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ " النحل : 97

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي المصطفى محمد بن عبد الله وعلى
اله وصحبه
من أجل تحقيق رسالة ورؤية جمعية عنيزة النسائية الخيرية الرامية الى تحسين حياة الارامل
والمطلقات للتصدي للتحديات التي تواجههن ولغايات حفظ كرامة الارامل والمطلقات
وذوي الحاجة منهن والشد على أياديهن وتقديم الدعم اللازم بما يضمن بناء إنسان
ومواطن صالح ونموذج ناجح تشارك به المجتمع في تحقيق توجهات المملكة ورؤيتها
2030 كان لابد من وضع هذه السياسة المنظمة بالعلاقة بين جمعية قطرة
والمستفيدين من خدماتها المختلفة الموجهة إليهم بما يضمن تحقيق الشفافية والعدالة
والوضوح والحوكمة من خلال تبني وتطبيق أنظمة واضحة وإجراءات دقيقة تخضع
للتطوير والتحسين باستمرار .

هذه الإجراءات التنظيمية تسعى من خلالها الى تنظيم العلاقة بين جمعية قطرة
والمستفيدين من خدماتها بمختلف فئاتهم المحددة وتعمل على اختزال الوقت اللازم
لإنجاز المعاملات وتحافظ على خصوصية المستفيدين واحترامه وتقديره كإنسان كرامة
الله بالأرض . هذه الأنظمة الموضوعية تخضع دائما لتطوير والتحسين المستمر بما يضمن
مناسبتها لمتطلبات العامة والخاصة ومناسبتها مع أي تغييرات مؤسسية ممكن ان تطرأ
بالمستقبل

نسال الله ان يوفق ويبارك جهود جميع العاملين عليها وأن يجزيهم خير الجوار وان يثبت اجر
كل من قام ولا زال يمد العون والمساعدة للجمعية حتى تحقق أهدافها والحمد لله من
قبل ومن بعد.

أ. فاطمة بنت صالح التركي
رئيس مجلس الإدارة لجمعية عنيزة النسائية الخيرية "قطرة"
رحمها الله

تمهيد

سعيًا لاستمرارية العلاقات الطيبة والوطيدة بين جمعية عنيزة النسائية الخيرية "قطرة" بمحافظة عنيزة وكافة المستهدفين من أنشطة وبرامج الجمعية. تضع جمعية قطرة السياسات والإجراءات التي تنظم هذه العلاقة بما يكفل إحترام حقوق الأطراف المعنية بغرض توضيح حدود العلاقة والمسؤوليات المترتبة عليها والحقوق والواجبات للأطراف وطرق تسوية الخلافات والنزاعات بين الجمعية والمستفيدين

وتركز جمعية قطرة على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة وفق ضوابط معايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدمات الجمعية مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد وبما يتناسب الظروف المحيطه بالجمعية بما يتناسب مع توقعات المستفيدين .

تعتبر هذه اللائحة بمثابة لائحة تنظيمية وتنفيذية للمستفيدين من كافة خدمات جمعية قطرة ويسري العمل بها إعتباراً من إعتامادها من قبل مجلس الإدارة ونطاق تطبيقها على كافة

المستفيدين من مختلف الخدمات في الجمعية ويعتبر هذا الإصدار الأول لللائحة وترجع صلاحية التعديل عليها بعد موافقة مجلس الإدارة .

نبذة تعريفية عن الجمعية

جمعية عنيزة الخيرية النسائية (قطرة) هي جمعية خيرية مسجلة رسمية لدى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية بتاريخ 26/2/1429 هـ بالرقم 409 ينحصر نطاق خدماتها بمحافظة عنيزة.

تهدف الجمعية إلى تحقيق الآتي

- بحث الاحتياج الفعلي الأساسي للمطلقات والأرامل والفقيرات والمساكين والغارمين في غير معصية الله وسد هذا الاحتياج حسب قدرات الجمعية من "غذاء وكساء وملبس ومسكن".
- نقل المحتاجات من المطلقات والأرامل والفقيرات من الاحتياج إلى الإنتاج ومن الرعاية إلى التنمية واكتشاف مهاراتهم وصقلها وتطويرها ومساعدتهم على تأسيس مشاريع متناهية الصغر لهن.
- تقديم الإرشاد الأسري بأنواعه الذي يساعد المطلقات والأرامل في الاستقرار النفسي والأسري في جميع مناحي حياتهن.
- تدريب وتأهيل المطلقات والأرامل وبناتهن العاطلات عن العمل على حرف ومهنة تنمية.
- محو أمية المرأة المطلقة والأرملة وأطفالهم من النواحي "النظامية - الحقوقية - الصحية - الفكرية".
- تحسين صحة المطلقات والأرامل وأطفالهم "البدنية والنفسية".
- تحسين جودة البيئة التي تسكن فيها المطلقة والأرملة "منازلهن".

الرؤية

جمعية خيرية رائدة وعالية الجودة في تمكين المرأة وبناء مجتمع متكامل

الرسالة

تقديم الدعم للأرامل والمطلقات لتحقيق التنمية المستدامة، وتطوير العمل الخيري ليساهم في رفع جودة الحياة

القيم

الجودة - العدالة - التعاون - النزاهة - الشفافية - التواصل - التنظيم

الفئات التي تستهدفها جمعية قطرة

تستهدف جمعية قطرة كل من المطلقات والأرامل الفقراء والمساكين المديونين في غير معصية الله من جميع الأعمار وأطفالهن الساكنين في محافظة عنيزة وتوابعها

الخدمات التي تقدمها جمعية قطرة للمستفيدين

تقوم جمعية قطرة بتوفير كل من الآتي :

• المساعدات العينية

1. سلة الغذاء (بطاقة شحن)
2. الكساء والملبس (كسوة العيد - كسوة الشتاء)
3. تأمين السكن المناسب
4. تأمين وظيفة مناسبة
5. الأثاث وأجهزة منزلية
6. مقطوعة غذائية (سلة غذائية موسمية)

• المساعدات المادية

1. سداد إيجار (حسب دراسة الحالة وميزانية الجمعية)
2. الكسوة (حسب دراسة الحالة وميزانية الجمعية)
3. مشروع متناهية الصغر (حسب دراسة الحالة وميزانية الجمعية)

طرق التواصل مع المستخدمين:

1. المقابلات الشخصية
2. الزيارات الميدانية
3. الاتصالات الهاتفية
4. وسائل التواصل الاجتماعي
5. الموقع الإلكتروني للجمعية
6. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية
7. التعامل مع المستفيدة على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتها المطلوبة
8. استقبال المستفيدة باحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائها الوقت الكافي

اللائحة التنظيمية والاجرائية لجمعية قطرة
للتعامل مع المستفيدين

التعاريف والمصطلحات

م	المصطلح	التعريف / القصد
1	الجمعية	ويقصد بها جمعية عزيزة الخيرية النسائية (قطرة)
2	الخدمات	هي مجموعة الخدمات والأنشطة والبرامج التي تقدم للفئة المستهدفة لحفظ كرامتها وسد حاجتها
3	المستفيدين	ويقصد به الفئة المستهدفة من عمل الجمعية : (الارامل - المطلقات) الفقراء والمساكين المديونين في غير معصية الله
4	شروط الاستفادة من خدمات الجمعية	وهي المعايير والاشتراطات التي تم اعتمادها من قبل الجمعية للاستفادة من خدمات الجمعية
5	نطاق التطبيق	تطبق هذه اللائحة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية
6	نطاق خدمات الجمعية	ويقصد بها المحيط الجغرافي التي تشمله خدمات الجمعية
7	الإدارة الاجتماعية	وهي الإدارة المخولة من قبل الجمعية بالقيام بإجراءات البحث الاجتماعي والتأكد من مطابقة المعايير والاشتراطات المطلوبة لتقديم الخدمات
8	البحث الاجتماعي	وهو البحث الخاص بدراسة الوضع الاجتماعي للحالات الطالبة لخدمات الاسرة
9	الباحثة	يقصد بها الباحثة الاجتماعية لجمعية قطرة
10	المستندات	وهي الوثائق التي تحتوي على اثباتات أو معلومات وبيانات يلزم استيفائها للاستفادة من خدمات الجمعية

المادة الأولى : أهداف اللائحة

تتمثل أهداف اللائحة بما يلي :

الهدف العام :

تهدف هذه اللائحة الى تقديم حزمة من الخدمات الرائدة والمتميزة ذات الجودة العالية في الأداء والتي تتناسب مع طموحات المستفيدين وبما جاء بنظام عمل جمعية قطرة.

الأهداف التفصيلية

- 1.تعريف المستفيدة بكافة الحقوق والأنظمة المعمول بها في الجمعية
- 2.اطلاع المستفيدة على كافة الإجراءات المتخذة تجاه المستفيدة
- 3.تنظيم العلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيدة
- 4.توثيق جميع الحالات التي تتلقى خدمات في الجمعية
- 5.متابعة استفادت الحالات من مختلف الخدمات في الجمعية
- 6.الحفاظ على علاقة مستدامة بين الجمعية والمستفيدات من الخدمات المختلفة

المادة الثانية : التزامات جمعية قطرة إتجاه المستفيدين

تلتزم جمعية قطرة ووفق النظام المعمول به والمعتمد من الجهات الحكومية بالتالي:

- استقصاء احتياجات المستفيدين من خدمات الجمعية والعمل على توفير مما يمكن تلبية مع مراعاة الظروف الاقتصادية والبشرية والاجتماعية المحيطة بالجمعية
- تقديم خدمة متميزة ومرضية وملبية لآمال وطموحات المستفيدين من كافة قطاعات المجتمع بالتركيز على فئة الارامل والمطلقات
- تأمين جودة الخدمات للفئات المستهدفة من اتقان وسرعة في الإنجاز ومستوى عالي من الاتقان والدقة في انجاز المعاملات مع الجمعية

- المتابعة اللصيقة لمعاملتهم والتأكد من مستوى الرضا العام عن الخدمات الموجهة اليهم
- العمل على التطوير والتحسين المستمر عبر تطبيق اليات الاستماع اليهم وتلبية مقترحاتهم وحل مشكلاتهم وتذليل العقبات التي تواجههم
- العمل على التماشي مع التقنية العالمية الحديثة في مجال تقديم الخدمات عبر اتمتة العمليات واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وغيره من سبل الاتصال والتواصل بما يضمن اختزال الوقت وسرعة الإنجاز للمعاملات
- تسهيل وتبسيط الإجراءات لضمان حصولهم على الخدمات دون أي جهد او عناء للمستفيدين
- الوضوح والشفافية والحوكمة في التعامل مع المستفيدين دون أي اعتبار للقبيلة او المستوى التعليمي او الاسري او أي اعتبارات أخرى
- توضيح وتبسيط المعلومات مما يسهل فهمها وتوفيرها من قبل المستفيدين
- تعميق وتوطيد العلاقة بين الجمعية والمستفيدين عن طريق بناء الثقة بين الطرفين
- الالتزام بتطبيق ممارسات واخلاقيات المهنة في التعامل مع مستفيدين جمعية قطرة
- تبني أفضل الممارسات والمعايير العالمية في تقديم الخدمات الموجهة من قبل جمعية قطرة للمستفيدين عبر استحداث أنظمة إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدة

المادة الثالثة إدارة الخدمة الاجتماعية لجمعية قطرة : المهام والصلاحيات

إيماناً من جمعية قطرة بأهمية تأمين جهة تنفيذية ورقابية وتطبيقاً لأنظمة الحوكمة والشفافية والعدالة وبهدف التأكد من توفير الاشتراطات المطلوبة لدى المستفيدات وتأمين جميع المتطلبات الخاصة من وثائق ومستندات للبدء واكمال الإجراءات الخاصة بفتح الملفات .تم تكليف لجنة اجتماعية خاصة بدراسة الحالات ميدانياً والتأكد من احقيتهن في الاستفادة من خدمات جمعية قطرة وتقدير ظروفهن واتخاذ القرارات المناسبة والتوصيات بشأن الاستفادة من خدمات الجمعية

المادة الرابعة : اشتراطات الاستفادة من خدمات جمعية قطرة

- أن تكون سعودية
- أن يكون مقر السكن بمحافظة عنيزة

- الدخل الشهري

يشترط أن يكون دخل المستفيدة الشهري ضمن الحدود التالية

أ- مطلقة أو أرملة ليس لها أطفال, دخلها الشهري لا يتجاوز ثلاث آلاف (3,000) ريال سعودي.

ب- مطلقة أو أرملة لها طفل أو طفلان دون عمر ثمانية عشر سنة, دخلها لا يتجاوز أربع آلاف وخمسمائة (4,500) ريال سعودي.

ج- مطلقة أو أرملة لها ثلاث أطفال وما فوق دون عمر ثمانية عشر سنة, دخلها لا يتجاوز خمس آلاف (5,000) ريال سعودي.

ملاحظات حول احتساب الدخل

يتم حساب دخل المستفيد الإجمالي من الضمان الاجتماعي للمستفيدة وأبنائها وحساب المواطن للمستفيدة وأبنائها والتقاعد للمستفيدة فقط, لا يتم حساب صرف الأب للأبناء ولا يتم حساب تقاعد الأبناء , نحسب فقط دخل المستفيد الأول.

- أن يكون قد مضى على طلاقها ستة أشهر
- ألا يكون لها عائل مقتدر ماديا
- اعتماد وموافقة مجلس الإدارة
- تكون من مستفيدين الضمان

المادة الخامسة : المستندات والوثائق المطلوبة

الأرامل	المطلقات
صورة من الهوية الوطنية	صورة من الهوية الوطنية
صورة من بطاقة العائلة	صورة من بطاقة العائلة
صك الإعالة على الأبناء	صك الإعالة على الأبناء
اثبات السكن أو عقد الإيجار الالكتروني	اثبات السكن أو عقد الإيجار الالكتروني
شهادة وفاة الزوج	صك الطلاق
أوراق ثبوتية للدين - إن وجد -	أوراق ثبوتية للدين - إن وجد -
كشف بنكي لمدة 6 شهور	كشف بنكي لمدة 6 شهور
تعريف بالراتب - إن وجد -	تعريف بالراتب - إن وجد -

المادة الخامسة : المستندات والوثائق المطلوبة

الأرامل	المطلقات
إثبات مرض المستفيدة أو أحد الأبناء - إن وجد -	إثبات مرض المستفيدة أو أحد الأبناء - إن وجد -
تعريف بمدارس الأبناء	تعريف بمدارس الأبناء
اثبات دخل الضمان الاجتماعي	اثبات دخل الضمان الاجتماعي
اثبات دخل إضافي أو تقاعد الزوج - إن وجد -	اثبات دخل إضافي
اثبات صرف الأب على الأبناء	اثبات صرف الأب على الأبناء

المادة السادسة : إيقاف الخدمات عن المستفيدين

1. زواج المستفيدة او وفاة المستفيدة.
2. عدم استقرار المستفيدة بعنيزة أو تنقلها بين عنيزة ومدينة أخرى.
3. ازدواجية الخدمة مع جمعية أخرى.
4. التحايل أو الادعاء للاستفادة من الخدمات واذا ثبت أن المعلومات التي قدمتها المستفيدة غير صحيحة.
5. انتقال المستفيدة الى منطقة أخرى خارج عنيزة.
6. أثبات بدليل خطي عدم استجابتها للمرة الثانية لحضور دورة (مشروع متناهي الصغر) للقادرة على ذلك .
7. أثبات بدليل خطي عدم استمرارها في الوظيفة التي حولتها لها الجمعية وهي قادرة عليها .
8. ثبوت الاساءة لأحد موظفي الجمعية سواء كان بالسب أو الشتم أو القذف أو التشكيك في نزاهة الموظف.
9. وصول معلومة بعدم احقية المستفيد في الاستفادة من خدمات الجمعية او عدم انطباق الشروط عليها (يتم التأكد من ذلك في خلال شهر).

إيقاف مؤقت (لمرة واحدة) حين :

- عدم استجابة المستفيدة لتحديث البيانات المطلوبة نهاية كل عام.
- عدم مراجعة المستفيدة للجمعية لاستلام المساعدة خلال (أسبوع) من تاريخ أشعارها بذلك.
- عدم استجابة المستفيدة القادرة على العمل لدخول دورة المشاريع متناهية الصغر وتأسيس مشروع لها.
- عدم قبول المستفيدة الوظائف التي تم عرضها عليها من قبل الجمعية.
- عدم حضور المستفيدة للدورات أكثر من 3 دورات.

لأعضاء ورئيسة اللجنة "تقدير ظروف المستفيدة حسب الصلاحيات الممنوحة لهن"

المادة السابعة : حدود صرف المساعدات المالية :

- الحد الأعلى (57600) سبع وخمسون ألف وستمائة في العام (4800) شهري أربع الاف وثمان مائة.
- الحد الأدنى (28800) ثمانية وعشرون ألف وثمان مائة في العام بمعدل (2800) الفين وثمان مائة شهري.

المادة الثامنة : رفع المساعدات وخفضها في الحالات التالية :

- زيادة المساعدات المالية الممنوحة للمستفيدات : يتم رفع المساعدات حين كانت موارد وميزانية الجمعية تسمح برفع المبلغ لجميع المستفيدات مع تطبيق ذلك بعدالة على الكل مع البدء بأشدهن فقرًا بعد قرار مجلس الإدارة.
- خفض المساعدات المالية : إذا عجزت ميزانية الجمعية لسبب ما عن تأمين المبالغ المرصودة فتبلغ المستفيدة أولاً مع البدء بأكثرهن دخلًا.

المادة التاسعة : إقرارات المساعدات النقدية وإلية صرفها :

- **أولاً :** يتم إقرار تقديم المساعدات المالية حين :
 1. توصية رئيسة إدارة الخدمة الاجتماعية
 2. اعتماد مجلس الإدارة
 3. إرفاق كشف موضح به أسم المستفيدة 'دخلها الإجمالي, نوع المساعدة ,حالتها ,المبلغ ,رقمها السري أن وجد, أوراق ثبوتيه للاحتياج النقدي.
- **ثانياً :** أليات الصرف
 1. تصرف للمستفيدات المحتاجات عن طريق التحويل السريع (بطاقات) في حساب المستفيدة ,أو من خلال شيك مصدق للمستفيد الأول .

المادة العاشرة : المساعدات العينية :

تشمل المساعدات العينية : سلة غذاء ,تمور ,لحوم, زكاة الفطر, ملابس, أثاث, أجهزة منزلية (بالإضافة إلى ما يصرف لها من مبالغ نقدية)

- يصرف لكل واحدة من المستفيدات ملابس للعيد وشتوية مرة واحدة في العام لها ولأطفالها (وأدوات مدرسية أن وجد).
- يصرف لها سلة غذاء ,تمور ,لحوم, زكاة الفطر, سقيا ماء
- يصرف لها أثاث ,أجهزة منزلية.

المادة الحادي عشر : مبالغ وأنواع المستفيدات من الزكاة

- **النوع الأول:** إذا كان دخل المستفيدة أقل من (الأربعة الاف وخمسمائة ريال) وغير قادرة على العمل (لكبر سنها أو المرض) وتسكن منزلاً مستأجر وليس لها أطفال.

المبالغ : يصرف لها من الزكاة :

- 1.الايجار يدفع الربع لست الشهور الأولى والربع لست الشهور الثانية (حسب ميزانية الجمعية)
- 2.أن يكون الإيجار لا يتعدى ثمانية عشر ألفا (18000) ريال.
- 3.يصرف لكل فرد من العائلة ثلاثة مائة ريال (300) ريال مالم يكن موظف أحد الافراد.

- **النوع الثاني :** إذا كان دخل المستفيدة أقل من (أربعة الاف وخمسمائة) ولكن قادرة على

العمل جسميا ونفسيا وتسكن منزلا مستأجر وليس لها أطفال

- 1.يصرف لها 80% من قيمة الايجار بداية السنة العام الأول من قيمة الايجار "على أن لا يتعدى قيمة الايجار (18000) ثمانية عشر ألف في العام (حسب ميزانية الجمعية).
- 2.(العام الأول) حتى تجد عمل أو تؤسس مشروع فيلغى الصرف الشهري من المواد الغذائية ويستمر المشاركة في الايجار بنسبة 50%(للعام الثاني) , وثم يلغى.
- 3.يصرف لكل طفل أقل من 12 عام (300) ثلاث مائة ريال (الكسوة).
- 4.يصرف لكل طفل اكثر من 12عام (300) ثلاث مائة ريال مالم يكن طالب موظف حتى تستطيع أن تعولهم فيلغى (بعد ثلاث أعوام) مع تدريبها وتأهيلها على وظيفة أو تأسيس مشروع متناهي في الصغر .

المادة الثانية عشر : الفئات التي يتم صرف الصدقات

1.المتعففات

2.الطوارئ (ايجار ,فواتير, مطلقة, أرملة)

لما الطوارئ من حرائق أو سقوط منازل من تخصص وزارة المالية فيتم تحويلها لوزارة المالية.

المادة الثالثة عشر : شروط ومبالغ الصرف

• أولا : المتعففات :

وهن الفقيرات والمساكين والغارمين من المطلقات والأرامل اللاتي أثبتت لأدارة الخدمة الاجتماعية حاجتهن ولم يتقدمن بطلب من المساعدة خجلا وحياء . وتم التواصل إليهم من خلال فاعلي الخير (موثوق بهم)

• شروط تقديم المساعدات للمتعففات :

1. أن تكون من المستفيدات من الجمعية أو أي جمعية أخرى
2. عدم فتح ملف لها (ويفتح ملف سري للغاية للجميع معا)
3. يشتمل ملفاتهم على (الاسم ,الهوية,الحالة,مبرر المساعدة,اسم المبلغ عن الحالة ,هويته ,مقدار المساعدة ,توقيع المبلغ باستلام الشيك أو تتخذ الجمعية أسلوب مناسب لايصال المساعدة لهن).

• ثانيا : الطوارئ :

وهي للمطلقة والارملة وغير مسجلين في الجمعية.

سياسة الطوارئ :

- استقبال المستفيدات مطلقات أو أرامل غير مسجلات بالضمان الاجتماعي موظفات بشروط :

1. ألا يتعدى الدخل 4500 ريال سعودي.
2. إذا كان الدخل يتعدى 4500 ريال وعليها دين تحضر إثباتات الدين, يكون بعد خصم الدين يبقى 4500 ريال.
3. تحديد الاحتياج بعد البحث والنزول الميداني.
4. يفتح لها ملف ويصرف لها ما تستحق من خدمات.

- استقبال المستفيدات المطلقات حديثا لم يتم لها 6 شهور من الطلاق :

1. تحديد الاحتياج بعد البحث والنزول الميداني وتوافقه مع شروط الجمعية.
2. يفتح لها ملف ويصرف لها ما تستحق من خدمات .
3. يتم بحث الحالة بعد 3 شهر مره أخرى والنزول الميداني من أجل تحديث البيانات وتوافقه مع شروط الجمعية.

- استقبال المستفيدات الأرامل التي لم تخرج من الحداد:

1. تحديد الاحتياج بعد البحث والنزول الميداني
2. يفتح لها ملف ويصرف لها ما تستحق
3. يتم بحث الحالة بعد 3 شهر مره أخرى والنزول الميداني من أجل تحديث البيانات وتوافقه مع شروط الجمعية.

الطلبات :

1. اثبات الحالة من الدفاع المدني ويصرف لها ما يعتمد من مجلس الإدارة.
2. 80% من قيمة الإيجار.
3. 100% من قيمة الفواتير على ان لا تتجاوز القيمة المعقولة لها وحسب موافقة الإدارة (وتجهز لها استمارة (حالات طارئة) وكذلك يسجل فيها معلومات عن الحالة.
4. حسب حالة الطلب المقدمة الطارئة يتم رفعها لمجلس الإدارة واتخاذ الاجراء اللازم ما يخدم المستفيد.

ثالثا : سياسة تفريغ كربه :

1. تحويل حالات مستفيدات مطلقات أو أرامل يتم خدمتها مره واحده بدون فتح ملف .
2. تحويل حالات من مستفيدات الجمعية مطلقات أو أرامل على حسب ميزانية الجمعية.

المادة الرابع عشر : إجراء فتح ملف مستفيدة :

1. استقبال طلب المستفيدة .
2. طلب الأوراق الثبوتية .
3. جمع معلومات وتحديث البيانات بتوجيه خطابات للجهات المعنية .
4. تعبئة المعلومات باستمارة بحث الحالة .
5. نزول ميداني للمستفيدة .
6. كتابة تقرير النزول الميداني والتوصيات .
7. يرفع لمديرة الخدمة الاجتماعية لإقراره ثم للمدير التنفيذي ثم لرئيسه المجلس لاعتمادها .
8. فتح ملف للمستفيدة برمز للمستفيدة بعد الاعتماد .
9. تقديم المساعدات بما يتم اعتماده للمستفيدة .

المادة الخامس عشر : طريقة تعبئة استمارة البحث الاجتماعي الميداني :

1. تعبئة البيانات الأولين والبنود من رقم _ الى رقم _ داخل الجمعية مع المستفيدة " بالقلم الرصاص "
2. إعادة تعبئة البيانات " مرة أخرى " بيانات الزيارة بجانب البيانات التي تمت في الجمعية (تأكيد مصداقية) .
3. اثناء النزول الميداني (الباحثة الموظفة) عليها تعبئة الاستمارة بألقاء الأسئلة على المستفيدة.
4. بينما العضو المرافق (يقف لدى الباب للمراقبة فقط)
5. بعد تعبئة الاستمارة بما لا يتعدى خمسة عشر دقيقة يتجول الجميع في المنزل وتكتب الباحثة ملاحظات العضو خلف الاستمارة (او تخصص صفحة فارغة في الاستمارة لذلك)
6. نهاية الزيارة تودع الأسرة مع عدم الإيحاء لها بأن الجمعية سوف تساعدنا .

المادة السادس عشر : رفع التوصيات بخصوص نتائج البحث الاجتماعي :

رفع التوصيات بخصوص نتائج البحث الاجتماعي :

1. تقوم الباحثة بتحليل الاستثمارة .
2. تقوم الباحثة بتلخيص الحالة في اقل من ثلاث سطور مع تدوين توصياتها في المكان المخصص لملاحظات وتوصيات الباحثة .
3. ترفع الباحثة الاستثمارة كاملة إلى العضو الذي شارك معها في النزول الميداني بهدف تدوين توصياتها او عدم الموافقة او زيارتها او حفظها .
4. ترفع الاستثمارة من مسؤولية النزول الميداني إلى مديرة الخدمة الاجتماعية لتدوين توصياتها والتوقيع عليها .
5. ترفع الاستثمارة من مسؤوله النزول الميداني إلى المدير التنفيذي للجمعية لتدوين توصياتها والتوقيع عليها.
6. ترفع الاستثمارة من مسؤوله النزول الميداني الى رئيسة مجلس الإدارة لتدوين توصياتها واعتمادها.
7. يبدأ تنفيذ التوصيات من تاريخ اعتماد رئيسة المجلس.

المادة السابع عشر : محتويات استثمارة البحث الميداني :

تتكون استثمارة البحث الميداني من : (يتم ارفاق نموذج البحث)

• **أولاً:** غلاف الاستثمارة وتحتوي على :

1. أسم الجمعية .
2. شعارها .
3. رقم تأسيسها .
4. تاريخها .
5. هدفها .
6. رؤية 2030 .
7. الجهة التابعة لها " تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي "
8. اسم المستفيدة
9. الرقم السري للمستفيدة .
10. الحي السكني .
11. رقم الجوال 1 ورقم جوال آخر .
12. تاريخ الزيارة الأولى ووقتها .
13. تاريخ الزيارة الثانية ووقتها .
14. تاريخ الزيارة الثالثة ووقتها .
15. أسم الباحثة .
16. أسم المرافقة مع الباحثة و وظيفتها " متطوعة \ موظفة " .

• **ثانياً :** الصفحات الداخلية تحتوي على:

1. بيانات شخصية عن طالبة المساعدة (اسمها, جنسيتها, هويتها) مصدرها وتاريخ انتهائها /عنوانها / رقم هاتفها / جوالها / ايميلها -إن وجد- / اسم وهاتف آخر للاستعانة به عند اللزوم / عملها / عنوان عملها / دخلها الشهري .
 2. بياناتها الدراسية - الأهداف (ضمها الى محو الأمية, الاستعانة بها في نشاطات الجمعية)
- **ثالثاً :** بياناتها الاجتماعية :

- (ا) تحديد حالة المستفيدة مطلقه أو أرمله
 - (ب) عنوان السكن - الهدف الوصول اليها .
 - (ج) عدد الغرف - الهدف هل كافي صحياً لجميع من يسكن معها .
 - (د) صلاحية السكن - الهدف حصر احتياج البيئي " ترميم " .
 - (هـ) عدد الأفراد المقيمين معها في المنزل و أعمالهم .
- البند الترفيهي الرياضي الصحي : يهدف الى تقديم خدمات ترفيهية رياضية وصحية للمستفيدة وأطفالها , ويهدف تحويل المرضى منهم الى الجهات الصحية المختصة حسب المرض وحسب احتياج المريض سواء للدورة أو عياده أو احتياج اجهزه.
- البند البيئي : يهدف الى تقديم خدمات بيئية " ترميم-أثاث-أجهزة- دورات"
- البند التربوي : يهدف الى تقديم دورات تربوية ومتابعه تعليميه.
- البند الاقتصادي : يهدف الى صرف الإعانات المالية والعينية + تقديم دورات ترشيد استهلاك ودورات الميزانية ومعرفة ما لديها من إعانات سابقة وحاليا من جهات أخرى
- البند التعليمي : يهدف لمعرفة مؤهلاتها ومؤهللات أبنائها (غير متعلمة تحول الى محو الأمية - متعلم الاستفادة منها في نشاطات الجمعية " أبنائها في المدارس " مخاطبة المدارس لتزويدهم بالدورات "وبالكليات تزويدهم بالدورات المناسبة.

• **رابعاً :** قسم الملاحظات والتوصيات ويشمل على :

1. ملاحظة الباحثة + توصياتها
2. ملاحظة المرافق + توصياتها
3. موافقة مديرة الخدمة الاجتماعية على توصيات الباحثة والمرافقة أو تعديل وحذف ماتراه مناسب.
4. الاعتماد والرفع من المدير التنفيذي للرئيس
5. اعتماد رئيس مجلس الإدارة " نيابة عن مجلس الإدارة "
6. تاريخ الاعتماد والتوقيع والملاحظات.

• **خامساً :** تقييم وتقويم وقياس أثر :

- قسم المتابعة : وهو عبارة عن ملخص الزيارات اللاحقة للزيارة الأولى
1. ملخص الباحثة لما أستجد على الأسرة خلال الزيارة الثانية
 2. توصياتها وتحديث ملفها
 3. توصية مسؤولة النزول الميداني+ توصية المرافقة + موافقة مديرة الخدمة الاجتماعية + موافقة المدير التنفيذي+ موافقة رئيس المجلس.

• **خامسًا : المشكلات :**

وهذا القسم خاص بتحديد المشكلة التي تعاني منها المطلقة أو الأرملة أو أحد الأبناء سواء كانت المشكلة :

1. اجتماعية : ويتم تحويلها الى مركز الإرشاد النفسي.
2. تعليمي " عدم قبول في المدارس أو الكليات " : فتتدخل الجمعية بمخاطبة المسؤول عن حل المشكلة
3. قانونية : وهي ما تتعرض لها المطلقة أو الأرملة أو أطفالهم وتحتاج الى استشارات لعلها وتحويل إلى محاميات ومحامين متعاونين مع الجمعية
4. صحية: سواء كانت المستفيدة مطلقة أو أرامله أو أحد أبنائهم يعاني مريض او اعاقه يوجه للجهات الصحية المختصة.

• **سادسًا : مساعدات أخرى :**

تقدم إدارة الخدمة الاجتماعية مساعدات أخرى منها :

أولًا : شراء أجهزة صحية / أمور ضرورية وغير كمالية

ثانيًا : الخلع (للحالة الطارئة) ويصرف لها حسب ما تراه إدارة الخدمة الاجتماعية ويوافق عليه المجلس ,الشروط :

1. إثبات الحالة من المحكمة

2. تعبئة استمارة الخلع

ثالثًا : سداد فاتورة الكهرباء والماء " بعد دراسة الحالة وحسب ميزانية الجمعية.

• **المادة التاسع عشر : القروض :**

دعم المشاريع بعد دراسة المشروع المقدم واتفاق بين المستفيد والجمعية على جميع البنود تخدم الطرفين.

• **المادة العشرون : صلاحيات موظفي جمعية قطرة :**

أولًا : الموظفين :

صلاحيات الموظفة المسؤولة عن إدارة الخدمة الاجتماعية :

1. استقبال الحالات وطلب الأوراق المطلوبة وبحث الحالة والتأكد منها ثم تحويلها الى مسؤولة النزول الميداني.
2. تطبيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الخدمة الاجتماعية والواردة للجمعية من التنمية أو المعتمدة من مجلس الإدارة.
3. تصميم الخطة التنفيذية اليومية حسب التوصيات التي اعتمدها من المجلس الإدارة وحسب الخطة التشغيلية السنوية.
4. الإشراف على تنفيذ الخطة ورفع تقارير دورية للإدارة التنفيذية ثم يرفع لرئيس المجلس
5. التواصل مع رئيس المجلس أو نائبتها والتواصل مع مديرة الجمعية
6. عمل التقرير كل ثلاثة اشهر وتقديمه لرئيس المجلس.

7. إعداد موازنة إدارة الخدمة الاجتماعية السنوية حسب اللائحة.
8. العمل على تطوير إدارة الخدمة الاجتماعية " إداريا وماليا وبحثا وبرامج".
9. التواصل مع الجهات اللازمة بصالح العمل مثال " الجمعيات الأخرى " التي لها نفس هدف قطرة + الضمان + مركز التدريب في قطرة.
10. المشاركة في إيجاد مصادر الدخل.
11. المساندة في المهرجانات والأسواق الخيرية لدعم حساب إدارة الخدمة الاجتماعية.
12. المشاركة في تحديث لوائح إدارة الخدمة الاجتماعية.
13. رفع توصيات الباحثة والأعضاء الى إدارة الجمعية ومتابعتها حتى عودتها إليها مرة أخرى لتنفيذها.
14. صرف المساعدات حسب اللائحة .
15. فتح ملفات الحالات + إغلاق مؤقت ودائم .
16. فتح حسابات التوفير.
17. جميع ما يوكل إليها من أعمال تخص إدارة الخدمة الاجتماعية .

ثانيًا : الباحثة أو الباحثات :

1. استقبال الحالة.
2. تعبئة الاستمارات والسجلات اللازمة الخاصة بالحالات .
3. النزول الميداني ورفع الملاحظات والتوصيات المسؤولة لإدارة الخدمة الاجتماعية.
4. مشاركة مسؤول إدارة الخدمة الاجتماعية في وضع الخطة التشغيلية.
5. المشاركة في تحديث لوائح إدارة الخدمة الاجتماعية.
6. دراسة المشكلات التي تواجه الحالات سواء " مشكلات اجتماعية , صحية , بيئية , اقتصادية , تربوية , تعليمية , ترفيهية , وغيرها " وعمل اللازم حيال إيجاد حلول من خلال تدوين توصيات بذلك ورفعها لمسؤولة إدارة الخدمة الاجتماعية .
7. تنفيذ التوصيات بمشاركة زميلاتها وأعضاء إدارة الخدمة الاجتماعية حسب خطة مسؤولة إدارة الخدمة الاجتماعية.
8. متابعة الحالات كل ثلاثة أشهر وكل نهاية عام .
9. المشاركة في إيجاد مصادر دخل إدارة الخدمة الاجتماعية .
10. المشاركة في وضع التقارير .
11. المشاركة في التدريب إذا المؤهل مناسب.

• **المادة الواحد وعشرون : صلاحيات أعضاء اللجنة الاجتماعية :**

1. الاطلاع وتحديث لوائح إدارة الخدمة الاجتماعية
2. تصميم الخطط بأنواعها الأربع " استراتيجي , تكتيكي , تشغيلي , تنفيذي "
3. المشاركة في النزول الميداني
4. المشاركة في وضع التوصيات .
5. المشاركة في إيجاد مصادر للدخل .
6. جميع ما يرفع من تقديم خدمات اللجنة للمطلقات والارامل وأطفالهم .
7. إيجاد حاضنات اعمال للمستفيدات .
8. إرشاد المستفيدات للاعتماد على النفس والاكتفاء وتأسيس مشاريع متناهية الصغر لهم .

• **المادة الثاني وعشرون :**

تقوم الباحثة الاجتماعية في الجمعية بالبحث عن حالة المستفيد من خلال الاستثمارات المعتمدة من الجمعية .

• **المادة الثالث وعشرون : أيام وساعات العمل والراحة للموظفين :**

تعمل الكوادر الوظيفية الإدارية بجمعية قطرة من يوم الأحد - الخميس من الساعة الى الساعة ماعدا أيام العطل الرسمية, تعمل الخدمة الاجتماعية في العمل الميداني من يوم الى يوم من الساعة الى الساعة

• **المادة الرابع وعشرون : التزام المستفيدات بمختلف الأنظمة وإجراءات العمل :**

تعمل الجمعية وفق نظام وإجراءات محددة ومكتوبة وتقوم المستفيدات بقراءة والاطلاع على جميع الأنظمة وإجراءات العمل الخاصة بجمعية قطرة والتوقيع على الالتزام بها لتسهيل مهمات العمل وتحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة بالوقت المطلوب وبالكفاءة المنشودة .

• **المادة الخامس وعشرون : تحديث اللائحة واعتمادها**

تم تحديث اللائحة وتم عرضها على أعضاء المجلس بمحضر اجتماع رقم ()
وسيتم التعامل بجميع المواد المدرجة بهذه اللائحة وتعميمها بجميع الوسائل المتاحة لجمعية قطرة والالتزام بما جاء بها .

اعتماد السياسات والإجراءات

تم اعتماد السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل من قبل مجلس إدارة جمعية عنيزة الخيرية النسائية قطرة وتلتزم إدارة الجمعية بمراجعة هذه السياسات والإجراءات وتحديثها بشكل دوري بما يتواءم مع المستجدات ويحقق مصلحة الجمعية ويتماشى مع أهدافها



اعتماد مجلس الادارة :

المراجعة الأخيرة تمت في : 29 / 5 / 1447 هـ | 20 / 11 / 2025 م

للمزيد من المعلومات أو الاستفسارات، يمكن
التواصل مع جمعية عنيزة الخيرية النسائية "قطرة"
عبر:

- الموقع الإلكتروني: qatrh.sa
- رقم الهاتف: 0501110993
- رقم الجوال: 0536635058
- البريد الإلكتروني: info@qatrh.sa

