

لائحة شؤون المستفيدين

لمؤسسة أريس الوقفية



لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات :

- المؤسسة : يقصد بها مؤسسة أريس الوقفية
المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات المؤسسة وفق أنظمتها ولوائحها .
الأيتام : هم من فقدوا آبائهم من السعوديين
الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها
المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر
أسر السجناء والمفرج عنهم : يتم استقبال الملف بعد إحضار خطاب رسمي للمؤسسة من جهة سجنه .
المهجورة : وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .
الاسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بمؤسسة أريس الوقفية وابناءه .
الحقوق : الخدمات التي تلتزم المؤسسة بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة ولوائح بمؤسسة أريس الوقفية .
الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي تؤديها المؤسسة للمستفيدين .
المخالفات : هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة المؤسسة المنصوص عليها في القوانين أو لوائح المؤسسة .
لجنة الحقوق و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات المؤسسة وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية او أم لسعوديين
٢. أن يكون الدخل لا يغطي الاحتياجات الأساسية للأسرة.
٣. أن تكون الأوراق الثبوتية مكتملة والسعي في اكمالها في حال النقص.
٤. ان تلتزم الأسرة بالإفصاح والمصادقية عن وضعها بالكامل وقبول الزيارة الميدانية.
٥. ألا تكون مسجلة بجمعيات أخرى وفي حال كانت مسجلة الافصاح عن اسم المؤسسة والخدمة التي قدمت لها.
٦. أن تكون في نطاق المؤسسة (مدينة الرياض)



٧. أن تقبل حضور برامج المؤسسة إذا قررت اللجنة ذلك ويكون شرطاً أساسياً لقبول الحالة
تم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	<p>كفاف الأسر أشد حاجة</p> <ol style="list-style-type: none"> العاجزون صحياً لديها أطفال وهي العائل الوحيد لهم لديها معاقين وهي العائل الوحيد لهم كبيرة بالسن ليس لها من يعولها <p>تقدم لهم جميع احتياجاتهم ولا يغلق ملف الأسرة إلى أن يطرأ تحسن بحالتها</p>
فئة ب	<p>كفاف</p> <ol style="list-style-type: none"> ذوي الدخل المحدود (الدخل لا يغطي الاحتياج) وجود إمكانية للتدريب والتأهيل والتوظيف <p>تحتضن الأسرة لمدة عام وتقدم لها خدمات المؤسسة حسب الاحتياج تنتقل بعد سنة لفئة ج</p>
فئة ج	<p>كفاية أسر المؤسسة المنتقلين من مرحلة الكفاف لمرحلة الكفاية</p> <p>تقدم لهم خدمات التدريب والتأهيل والتوظيف وتقدم لها الرعاية الصحية حسب الاحتياج وتنتقل بعد سنة لفئة د</p>
فئة د	<p>كفاءة (الأسر التي وصلت لمرحلة الكفاءة)</p> <ol style="list-style-type: none"> يكون احتياجها خدمة واحدة لا يتم بحثها ميدانياً لا تتم متابعتها باستمرار.

أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على المؤسسة (المستندات الأولية عند تقديم الطلب):

- صورة السجل المدني للعائلة.
- صورة الهوية الوطنية.
- كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
- صورة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة .
- رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.

للأرملة (إضافة الى المستندات الأولية):



- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج
ب- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
ب- صورة صك الاعالة

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في المؤسسة بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في المؤسسة في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة المؤسسة بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال

٣٤٥

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.



٢. الإفصاح 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 المؤسسة.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ المؤسسة 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 المؤسسة.
٧. الالتزام بالزي المحترم عند مرافقة المؤسسة أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
٨. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم.
٩. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق المؤسسة إلا بعد الرجوع للمؤسسة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٠. الإفصاح عند التسجيل في أي مؤسسة أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالمؤسسة.
١١. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات المؤسسة وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع المؤسسة الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٢. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالمؤسسة في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة فالحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن المؤسسة.

حالات الاستبعاد من المؤسسة:

١. عدم انطباق كافة شروط التقديم
٢. انتقال الأسرة الى خارج نطاق المؤسسة.
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٤. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٥. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٦. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي.
٧. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
٨. في حالة التعدي على موظفي المؤسسة أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
٩. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في المؤسسة بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
١٠. 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 المؤسسة من أي أمر يراه منتقصباً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها المؤسسة 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 المؤسسة.

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. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للمؤسسة أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للمؤسسة 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 ولا 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 للمؤسسة 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 المؤسسة من خلال موقع المؤسسة www.arees.org.sa أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاعانة النقدية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ٣٠٠٠ ريال
- ٣- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ).
 - ب- عدد افراد الاسرة.

صرف الاجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز
٣. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد.
 - ب- عدد افراد الاسرة.
 - ت- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز)

ضوابط صرف السلة الغذائية:

- ١- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط صرف الاثاث:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد (أ) و (ب).
 - ب- عدد أفراد الاسرة.
 - ت- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

الفواتير:



١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. أن يكون من المستفيدين من المؤسسة فئة (أ) و(ب)

ضوابط دعم العلاج:

علاج السعوديين

- أ- عدم وجود ملف في مستشفى حكومي
- ب- الأمراض (الاسنان – السمنة – العيون)
- ت- المعاقين (كراسي متحركة)
- ث- احضار أصل التقرير الطبي باللغة العربية مبين فيه حالة المريض مع بيان التكلفة بتاريخ حديث.

علاج الغير السعوديين

- أ- إقامة سارية المفعول
- ب- عدم وجود التأمين
- ت- ان تكون الحال الصحية للمريض حرجة
- ث- احضار أصل التقرير الطبي باللغة العربية مبين فيه حالة المريض مع بيان التكلفة بتاريخ حديث.

ضوابط بشراء وترميم المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من المؤسسة فئة (أ) و (ب).
- ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الرياض منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ث- قرار لجنة البحث.
- ج- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة:

- أ- بطاقة الأحوال سارية المفعول للسعوديين.
- ب- إقامة سارية المفعول لغير السعوديين.
- ت- موافقة ولي الأمر .
- ث- ان يتحمل الحاج مسؤولية نفسه ومن يرافقه ويتحمل مدى صحه المعلومات المقدمة لدينا.
- ج- المقاعد تحسب فقط لمن هم بعمر ٢٠ سنة فأكثر.
- ح- الالتزام بالخلق الإسلامي خلال الرحلة وفي حال عدم الالتزام يلزم الحاج بغرامة قدرها ٥٠٠ ريال.
- خ- دفع مبلغ ١٠٠٠ ريال لرحلة الحج عن كل فرد.
- د- إتمام السداد.



ذ- ابلاغ اللجنة عند الرغبة بالانسحاب قبل بفترة لاتقل عن ١٠ أيام وتوضيح الاسباب

ضوابط دعم الزواج الأول:

- أ- أن يكون من أبناء المستفيدين من المؤسسة.
- ب- أن يكون الزواج الأول..
- ت- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى.

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.
٤. المؤسسة غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.