

مُؤَسَّسَةُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مُحَمَّدٍ أَبِي الطَّيِّهِينَ لِلْمِيرَاثِ

Abdullah bin Mohammed Ababtain Heritage Foundation

مؤسسة أهلية مرخصة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ١٠٢٣ وتاريخ ١٤٤٢/٢/٣٠ هـ لجميع مناطق المملكة العربية السعودية



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية



# سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة



## المقدمة:

تهدف مؤسسة عبدالله بن محمد أبابطين للتراث الى إعانة المحتاجين ومساعدتهم في تحقيق حياة أكثر استقراراً وتمكينهم من الاعتماد على ذواتهم في المستقبل من خلال برامج متنوعة بعد تحليل دقيق للاحتياجات الخاصة لعموم المستفيدين .

إن على المؤسسة حقـــــــــــــــــوق للمحتـــــــــــــــــاجين والمستفـــــــــــــــــيدين  
وللمستفيدين والمحتاجين حقـــــــــــــــــوق علىـــــــــــــــــى المؤسسة كذلـــــــــــــــــك .  
لذلك قمنا بإعداد هذا اللائحة لتوضح الحقوق والواجبات للمستفيدين وللمؤسسة .

## تعريف المصطلحات:

**المؤسسة :** مؤسسة عبدالله بن محمد أبابطين للتراث .

**الأسرة :** هي الأسرة المستفيدة من خدمات المؤسسة والمكونة من الأب والأم والأولاد أو الأرملة وأولادها والمطلقة مع أولادها .

**المستفيدون:** هو كل مستفيد من خدمات المؤسسة الخيرية وفق الأنظمة واللوائح الخاصة بالمؤسسة .

**الحقوق :** هي الخدمات التي تقوم المؤسسة بتقديمها حسب الامكانية.

**الواجبات:** هي التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالمؤسسة .

**الخدمات:** هي مجموعة الأعمال التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين سواء كانت عينية أو نقدية أو غير ذلك .

**المخالفات:** هي إخلال المستفيد بأنظمة ولوائح المؤسسة الخاصة بالمستفيدين.

**اللجنة:** اللجنة المكلفة للبت في كل ما يتعلق بالتسجيل في المؤسسة والمخالفات أو التظلمات من الأسر.

**المدير :** المدير التنفيذي للمؤسسة .

**الباحث :** يراد به الباحث او الباحثة في المؤسسة .  
**المجلس :** مجلس إدارة مؤسسة عبدالله بن محمد أبابطين للتراث .

#### ضوابط تسجيل المستفيدين بالمؤسسة:

- ١- أن يكون سعودي الجنسية .
- ٢- أن يكون في نطاق الخدمات في المؤسسة (مؤسسة عبدالله بن محمد أبابطين للتراث ) ومقيم فيها لمدة لا تقل عن ستة أشهر .
- ٣- أن يكون من إحدى الفئات الآتية ( بشرط ثبوت الحاجة أو الفقر وان تكون في بيت مستقل ) :

أ- الأسر

- ب - النساء الأرامل ( وفق الشروط ) .
- ج - النساء المطلقات.
- د- النساء المعلقةات ( اثبات بصك شرعي ) .
- هـ - أسر السجناء
- و - ذوي الاحتياجات الخاصة ( في حال انطباق القاعدة عليه ) .

٤- أن تنطبق عليه قاعدة الصرف والتي ستأتي لاحقاً.

٥- أن لا يقل العمر عن ٤٥ سنة في حال عدم وجود عمل للمتقدم أو تقرير طبي يمنعه من العمل .

٦- المرأة المتقدمة لطلب المساعدة فبالإضافة إلى الشروط السابقة يجب أن تكون إحدى الحالات الآتية :

- ١- أن تكون المرأة أرملة ( بشرط انطباق قاعدة المؤسسة عليها ) .
- ٢- أن تكون المرأة مطلقة تعول أبنائها
- ٣- أن تكون المرأة معلقة ( إثبات التعليق وإعانة الأبناء من شاهدين أو إمام المسجد وتسجل شهادتهم في المؤسسة )
- ٤- يدخل في ذلك السعودية المتزوجة من أجنبي

٧- أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من المراجع الرسمية.

٨- يحق للجنة الاجتماعية الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات.



## المستندات والوثائق المطلوبة عند التقديم لطلب المساعدة :

- ١- تقديم طلب رسمي لإدارة المؤسسة لطلب المساعدة
- ٢- صورة حديثة الأصل لدفتر العائلة وشهادات الميلاد وكروت التطعيم للأبناء الذين لم تتم إضافتهم
- ٣- تعريف بالراتب لمن هم على رأس العمل أو المتقاعدين
- ٤- تعبئة نموذج ( إقرار عدم العمل ) للمتسببين .
- ٥- صورة حديثة لصك المنزل او عقد الإيجار
- ٦- إحضار تعريف للأبناء الدارسين
- ٧- تعبئة نموذج خطاب لمكتب الضمان الاجتماعي لمعرفة مقدار الاستلامات المالية في حالة استحقاقه لها ( حسب شروط الضمان )
- ٨- إرسال خطاب لمكتب التأهيل الشامل لمعرفة مقدار الإستلامات المالية في حالة وجود معاق في الأسرة
- ٩- احضار برنت من إدارة الجوازات لمعرفة وجود عمال على كفالته من عدمها ( في حال احتاج ذلك )
- ١٠- احضار كشف حساب للبنوك المحلية أو طلب كشف حساب للمستفيد ( في حالة الاحتياج لذلك )
- ١١- إرسال خطاب للسجن في حالة وجود سجين
- ١٢- إحضار صك الطلاق الاصل للمرأة المطلقة و إضافتها مع دفتر والدها
- ١٣- إحضار صك أعالة المرأة المطلقة لاولادها .
- ١٤- إحضار شهادة وفاة زوج المرأة الأرملة مع دفتر العائلة .
- ١٥- تعبئة نموذج المرأة المعلقة الخاص بها و إحضار ما يثبت ذلك من المحكمة الشرعية أو شهود من أقرباء المرأة وشهادتهم معتبرة
- ١٦- إحضار توكيل شرعي في حالة عدم استطاعة المتقدم لطلب المساعدة المراجعة أما لمرض أو عجز أو كبر لتحويل الإستلامات النقدية والعينية لوكيل المحتاج
- ١٧- تعبئة نموذج الزيارة الميدانية بعد القيام بها من قبل الباحث الاجتماعي
- ١٨- تعبئة استمارة البحث الرسمي
- ١٩- التوقيع على الإقرار الخاص بصحة المعلومات المقدمة للمؤسسة
- ٢٠- التعهد الخطي بعدم التسجيل في مؤسسة أخرى.

## قاعدة الصرف العامة للمؤسسة :

أوضحت القاعدة العامة للصرف في المؤسسة الشروط في قبول المتقدم لطلب المساعدة أن يكون الفرق بين موارد الدخل للمتقدم اقل من الاستحقاق العام لهذا المتقدم في السنة بحيث إذا كان استحقاق هذا الشخص للمساعدة أقل من موارد الدخل العام لهذا المتقدم ولأسرته فإنه يستحق مساعدة المؤسسة والعكس صحيح إذا كانت الموارد لهذا الشخص ولأسرته أكثر من الاستحقاق السنوي للمساعدة فإنه لا يستحق المساعدة من خدمات المؤسسة

ونستطيع أن نلخص ما سبق بالقاعدة الرياضية التالية :

موارد دخل الأسرة أكثر من استحقاق الأسرة السنوي = لا يستحق المساعدة

موارد دخل الأسرة أقل من استحقاق الأسرة السنوي = يستحق المساعدة

ولمزيد من الإيضاح حول مواد الأسرة والاستحقاق نجملها فيما يلي :

أ / موارد دخل الأسرة :

كل ما يدخل على الأسرة المتقدمة لطلب المساعدة من موارد مالية سواء كان دخلاً شهرياً أو سنوياً أو من عقار أو ماشابه أو ضمان أو عمل تجاري أو غير ذلك مما يزيد من المبالغ الداخلة للأسرة

ب/ قاعدة الاستحقاق :

حددت المؤسسة قاعدة الاستحقاق لكل أسرة بعدد أفراد تلك الأسرة بحسب كرت العائلة مع إضافة الأبناء ممن لديه كرت تطعيم أو شهادة ميلاد . وكذلك الأبناء الذين هم خارج الكرت بشرط إحضار مشهد دراسي يفيد بمواصلة الدراسة .

ملخص القاعدة /

أن لكل فرد من أفراد الأسرة مبلغاً مالياً يومياً مقدراً بسبعة عشر ريالاً لكل فرد موزعه على النحو التالي ٤ ريالات للفقير و ٥ ريالات للغداء و ٤ ريالات للعشاء وإذا فهمنا هذا التقسيم يتضح لنا :

أن لكل فرد ١٣ ريال في اليوم  $30 \times$  عدد أيام الشهر  $\times 12$  عدد شهور السنة

بهذا يستحق الفرد ٤٦٨٠ ريالاً في السنة هي محصلة القاعدة التالية :

$13 \times 30 \times 12 = 4680$  ريالاً .

لمعرفة استحقاق الأسرة نقوم بتطبيق القاعدة التالية :

عدد أفراد الأسرة  $\times 13 \times 30 \times 12$  + قيمة إيجار المنزل سنوية

يضاف لاستحقاق الأسرة بعد تطبيق القاعدة قيمة إيجار المنزل السنوي إذا كان

المستفيد مستأجراً

( المبلغ المالي المستحق للأسرة من المساعدة = الاستحقاق - مواد الدخل  $\div 12$  ) .

## مثال ( ١ )

أسرة عدد أفرادها ٩ أشخاص ولا يوجد لديهم مصدر دخل ويسكنون في منزل ملك كم استحقاق هذه الأسرة من المساعدة حسب القاعدة المذكورة أعلاه  
لمعرفة الجواب :تطبق القاعدة التالية  
استحقاق الأسرة = عدد أفرادها  $13 \times 30 \times 12 +$  صفر = ٤٢١٢٠ ريال في السنة  
استحقاق الأسرة المالي  $4312 \div 12 = 3510$  ريال

## مثال ( ٢ )

أسرة عدد أفرادها ٥ أشخاص ومستأجر منزل بقيمة ٩٦٠٠ سنوي كم استحقاق الأسرة من المساعدة ؟  
لمعرفة الجواب : تطبق القاعدة  
استحقاق الأسرة = عدد الأفراد  $\times 13 \times 30 \times 12 +$  قيمة إيجار المنزل  
 $9600 + 12 \times 30 \times 13 \times 5 =$   
 $33400 = 9600 + 23800$  ريال  
استحقاق الأسرة المالي  $= 33400 \div 12 = 2783.33$  ريال  
وبعد معرفة موارد دخل الأسرة وقاعدة الاستحقاق نطبق قاعدة الصرف العام للمؤسسة لمعرفة مدى استحقاق الأسرة من عدمها للمساعدة .

## مثال ( ٣ )

رب أسرة تقدم لطلب المساعدة علماً بأن عدد أفراد الأسرة ٨ أشخاص وبعد تدقيق الأوراق وجد الآتي :  
الراتب الشهري للأسرة = ١٧٢٥ ريال في الشهر  
يوجد دخل للأسرة بمقدار ٤٠٠٠ ريال في السنة  
رب الأسرة مستأجر منزل بقيمة ٧٠٠٠ في السنة  
نطبق قاعدة موارد وقاعدة الاستحقاق ونرى الفرق بينهما  
إذن : موارد الدخل للأسرة كالتالي :  
 $1725 \times 12 = 20700 + 27000 = 47700$  ريال



قاعدة الاستحقاق = عدد الأفراد  $12 \times 30 \times 13 \times 8$  + إيجار المنزل

$$7000 + 12 \times 30 \times 13 \times 8 =$$

$$7000 + 37440 =$$

استحقاق الأسرة = ٤٤٤٤٠ في السنة

موارد الدخل = ٢٤٧٠٠ ريال      الاستحقاق = ٤٤٤٤٠ ريال

هذه الأسرة تستحق المساعدة لأن استحقاق الأسرة أكثر من مواردها

### قواعد عامة مبنية على قاعدة الصرف العامة للمؤسسة وموضحة لها :

١- لا يوجد حد أعلى لراتب المتقدم بشرط انطباق جميع الشروط عليه . علماً بأن الحد الأعلى للمساعدة المقدمة لأي أسرة هو ٥٠٠٠ ريال لا يصرف أكثر من ذلك الا بقرار من مجلس الإدارة .

٢/ إذا كان الفرق بين قاعدة الإستحقاق قاعدة الدخل لصالح المتقدم فإنه يبعد من خدمات المؤسسة حتى لو كان الفارق مبلغاً بسيطاً ويترك للجنة المؤسسة الصلاحية في استثناء الفارق

٣/ التحويل للمساعدة العينية يكون بقرار من اللجنة للضرورة .

٤/ يتم تحديث البحث سنوياً مع المتقدم لطلب المساعدة مع إحضار جميع الأوراق والمستندات المطلوبة لتحديث البحث

٥/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الأغنام التي يمتلكها طالب المساعدة أكثر من ٤٠ رأساً من الغنم في حالة امتلاكه لمجموعة من الغنم وإذا اتضح ان المتقدم للمساعدة لديه مجموعة من الإبل أو الاغنام فإنه يستبعد من المؤسسة .

٦/ يشترط أن لا يتجاوز عدد الإبل التي يمتلكها طالب المساعدة من ٢٠ رأساً من الإبل في حالة أمتلاكه لمجموعة من الإبل .

٧/ تجمع جميع مدخولات المتقدم للمساعدة من عقار أو غيره تدخل ضمن دخل الأسرة

٨/ العمالة تسقط حق المتقدم للاستفادة من خدمات المؤسسة ماعدا السائق الخاص أو الخادمة المنزلية التي تستدعي الحاجة لوجودها ( رعاية مريض )

٩/ من لوحظ عليه مظاهر الغناء كالمسكن الفاخر أو السيارة الفاخرة يوقف ملفه حتى يتحقق من وضعه

١٠/ يستثنى في القبول من عمره اقل من ٥٠ عاماً في الحالات التالية :

١- أن يكون رب الأسرة معاقاً لا يستطيع العمل مع انطباق القاعدة عليه

- ٢- أن يكون المتقدم من اللذين خرجوا من السجن ولم يجد عملاً وتنطبق عليه قاعدة المؤسسة وتتم مساعدته لمدة سنة حتى يجد عملاً
- ٣- أن يكون المتقدم يعمل براتب زهيد مع انطباق القاعدة عليه
- ١١/ المستفيد المتقدم لطلب المساعدة لا يقبل في خدمات المؤسسة إلا إذا ثبت عدم تسجيله في مؤسسات أخرى .
- ١٢/ يجب أن يكون طالب المساعدة مؤهلاً لاستلام المال وأنفاقه في أوجه الصرف الصحيحة على نفسه أو أسرته بحيث يعطى الاستحقاق من جيد التصرف من أفراد الأسرة ولا يشترط صاحب الملف
- ١٣/ الملف قابل للتصنيف مرة أخرى حتى بعد الإبعاد إذا ثبت أحقيته للمساعدة
- ١٤/ الملف قابل للإبعاد من خدمات المؤسسة حتى بعد التصنيف إذا ثبت عدم استحقاقه للمساعدة
- ١٥/ السجين تنتهي مساعدته بخروجه من السجن ورجوعه إلى عمله .
- ١٦/ يتم الاستمرار في مساعدة السجين بعد خروجه في حالة انطباق قاعدة المؤسسة عليه لمدة عام من خروجه وتنتهي مساعدته بـرجوعه إلى عمله .
- ١٧/ يحق للجنة المؤسسة استثناء بعض الحالات بعد تقدير ظروفها وذلك بإعداد خطاب لمدير عام المؤسسة موضحاً فيه سبب الاستثناء
- ١٨/ تقسيط البيت يحتسب ضمن مصروفات الأسرة إذا أحضر ما يثبت ذلك .
- ١٩/ في كل سنة يصدر مدير عام المؤسسة قراراً يحدد فيه تاريخ آخر يوم يسمح فيه باستقبال طلبات التسجيل الجديدة قبيل رمضان لكي تتمكن المؤسسة من تقديم خدماتها للمسجلين إلا الحالات الإنسانية الصعبة وتستثنى من اللجنة .

### آلية قبول وتسجيل غير السعوديين (عيني فقط):

- يتم قبول غير السعوديين حسب الشروط التالية :
- ١/ أن يكون المتقدم رب أسرة مكونة من ٥ أفراد فأكثر أعمارهم أقل من ١٨ سنة ماعدا البنات ما لم يتزوجن
- ٢/ أن لا تقل مدة إقامته في السعودية عن خمس سنوات
- ٣/ أن لا يقل عمره عن ٥٥ سنة وإذا بلغ ٦٥ فأكثر يسقط شرط الأبناء
- ٤/ أن يكون دخله لا يغطي احتياجاته .
- ٥/ أن تنطبق عليه قاعدة المؤسسة
- ٦/ أن تحدث معلوماته سنوياً
- ٧ / المرأة السعودية التي زوجها غير سعودي يسجل الملف باسمها وتطبق عليها قاعدة السعوديين
- ٨/ يستثنى من الضوابط السابقة من عنده إعاقة مقعدة عن العمل أو أحد أفراد أسرته بشرط أن يكون رب أسرة إذا انطبقت عليه القاعدة .



٩/النازحين الذين لهم معاملات تجنيس لا يسجل منهم إلا من عنده سجل مدني

## الإبعاد من خدمات المؤسسة :

- يستبعد الملف من خدمات المؤسسة بعد دراسته من قبل لجنة مختصة في كل فرع تقرر عدم أحقيته للمساعدة للأسباب التالية أو احدها :
- ١/الخروج عن قاعدة الصرف العامة للمؤسسة
  - ٢/انتقال صاحب الملف خارج نطاق خدمات المؤسسة .
  - ٣/ تحسن الحال المعيشي لصاحب الملف
  - ٤/طلب إلغاء الملف من قبل صاحبه
  - ٥/عدم المراجعة من قبل المستفيد لقسم البحث الاجتماعي لمدة شهرين الا في حالة ثبوت عذر واضح .
  - ٦-وجود أرصدة مالية لصاحب الملف أو ممتلكات أخرى كالعقار وغيره أو مؤسسات أو عمالة على كفاله .
  - ٧ / اذا ثبت تزوير او كذب في أوراق التسجيل بعد الإنذار الرابع كما في اللائحة .

## حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في المؤسسة, بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- إحالته إلى الباحث الاجتماعي المسئول عن تقديم الخدمة له.
- ٣- طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في المؤسسة في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث.
- ٤- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
- ٥- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٦- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة.
- ٧- الشفافية في الصرف وقيمة المصروف للمستفيد .

## السرية والخصوصية

للمستفيد الحق في:

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

الاحترام والكرامة:

للمستفيد الحق في:

- 1- الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
- 2- له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها المؤسسة ما لم يكن هناك ضرر عليه تقدره المؤسسة ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
- 3- له الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

## التعريف بمقدمي الخدمة

**واجباتك كمستفيد :**

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له .
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو

- الباحث ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني له واستقبال الباحث الاجتماعي في منزله في الوقت المناسب له لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجه وتعريفه بخدمات المؤسسة.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها من قبله والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- ٧- المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها له من المؤسسة.
- ٨- الالتزام بالزى المحتشم عند مرافقة المؤسسة أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة في مقرها أو في مواقع أخرى.
- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- ١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها له عن طريق المؤسسة إلا بعد الرجوع إلى المؤسسة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- ١١- عدم التسجيل في أي مؤسسة أو جهة خيرية بعد قبوله في المؤسسة إلا بموافقة المؤسسة.
- ١٢- في حالة عدم رضاه عن خدمات المؤسسة وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليها الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع المؤسسة الالكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٣- يمكنه الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة ( الباحث ) بالمؤسسة في حالة عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة أو استفسارات لديه.
- ٤١- عدم الإساءة ونشر الشائعات عن المؤسسة حتى لا يترتب على ذلك استبعاد المستفيد من خدمات المؤسسة سواء كانت الإساءة عبر المواقع الالكترونية أو



لدى الدوائر الحكومية او المحافل الاجتماعية.

## الزواج

### شروط وضوابط إعانات الزواج

- أن يكون المتقدم من أبناء الأسر المستفيدة من المؤسسة او ممن يستحق المساعدة.
- أن يكون المتقدم ممن لم يسبق له الزواج .
- أن يحضر المتقدم الأوراق الثبوتية الصحيحة لإثبات الزواج.
- أن يحضر المتقدم دورة المقبلين على الزواج التي تُقيمها المؤسسة/ الجهات الأخرى المهتمة .
- يتم إعطاء الإعانة حسب فئة المتقدم بالمؤسسة وبما تقرره اللجنة الاستشارية الطارئة.

## الإعانات الطارئة

### شروط وضوابط الإعانات الطارئة

- أن يكون الطلب المُقدم محدد ويمكن إثباته بـ(فاتورة -عقد -.....).
- لا يتجاوز مبلغ (٥,٠٠٠ ريال) لجميع المستفيدين, بما في ذلك من إصلاح أعطال السيارات بشرط أن لا يكون ذلك بسبب سوء الاستخدام.
- المؤسسة غير مسئولة عن الديون والإيجارات وفواتير الكهرباء إلا في حالات طارئة تستثنىها اللجنة حسب ما تراه كانقطاع الكهرباء عن الاسرة ولا يجدون ما يسددون به قيمة الفاتورة.
- يمكن الزيادة والنقصان في المبالغ والاستثناء من الشروط السابقة حسب الحالة المتقدمة وحسب رأي المجلس.
- لا يحق للمستفيد التقديم على طلب اعانة أخرى الا بعد مضي عام من تاريخ الاعانة الأولى .

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة المؤسسة لأي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها المؤسسة وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً : على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به , و لا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعدر مشروع تقبله إدارة المؤسسة.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى وفق النموذج الإداري المعتمد .

## إجراءات التظلم أو الشكوى

إجراءات التظلم أو الشكوى:

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- 1- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام المؤسسة أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (الجنة).
- 2- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- 3- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- 4- على مدير عام المؤسسة اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- 5- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- 6- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليه الأشخاص ذوي العلاقة.
- 7- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرائق الإبلاغ (الهاتف/ البريد الالكتروني/ الجوال/ التواصل الشخصي )
- 8- للمدير التنفيذي للمؤسسة الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- 9- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للمؤسسة من خلال

موقع المؤسسة أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

## الخدمات المقدمة للمستفيدين

أولاً : الخدمات الأساسية :

وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسة بتقديمها لكل فرد من الأفراد والمستفيدين وفق ما تراه المؤسسة مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

م	نوع الخدمة	الإيضاح
١	خدمة المواد الغذائية (غذاء)	موسمية حسب الاحتياج وتحدد بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام المؤسسة مبني على تكلفة المعيشة وقت صدور القرار , وتقدم ممن خلال بطاقة ممغنة يغذى حسابها من قبل المؤسسة وتوفر للمستفيد بالاتفاق مع متعهد توفير الخدمة.
٢	المصروفات النقدية (نقداً)	هو مبلغ نقدي يصرف للمستفيد حسب الامكانيات من خلال بطاقة ممغنة يصدرها مصرف الراجحي لتقديم الخدمة للمستفيد ويغذي حسابها شهرياً من قبل المؤسسة ويحدد مبلغها بموجب قرار إداري يصدر من مدير المؤسسة.
٣	خدمة الكساء(كساء)	وهي خدمة تأمين ملابس تقدم من خلال متعهد عن طريق بطاقة ممغنة يغذى حسابها حسب الامكانيات من قبل المؤسسة وتوفر للمستفيد باتفاق مع متعهد توفير الخدمة ويتم تحديد مبلغها الشهري بموجب قرار إداري يصدر من مدير عام المؤسسة مبني على تكلفة المعيشة.

• توفير وصيانة الأجهزة الكهربائية:

لكل أسرة مستفيدة والتي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة الكهربائية أو صيانتها فلها الحق في الحصول على صيانة الأجهزة الكهربائية أو توفير أجهزة منزلية عن طريق المؤسسة وفق احتياجات وتوصيات إدارة الخدمات.

• التدريب (لجميع المستفيدين):

لكل أسرة مستفيدة من المؤسسة ولديها الرغبة الجادة في التدريب فلهم الحق في الحصول على الدورات التدريبية ذات جدوى مستقبلية ومن متطلبات سوق العمل كمثال (القدرات, التحصيلي, اللغة الانجليزية, وغيرها) وذلك عن طريق الدورات التدريبية التي تقدمها



المؤسسة وفي حال عدم توفر الدورات التدريبية المطلوبة لدى المؤسسة فيمكن تقديم الخدمة وتحمل المؤسسة تكاليف التدريب بناء على ما تراه إدارة البرامج بالمؤسسة.

• التوظيف:

المقصود بالتوظيف أن تقوم المؤسسة بالتواصل مع الجهات الحكومية والأهلية لإيجاد فرص وظيفية متميزة تناسب مع مؤهلات الأبناء/الفتيات/الأمهات.

**ثانياً: الخدمات المساندة ( الموسمية):**

هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مواسم معينة بناءً على ما يردها من تبرعات لخدمة المقدمة وبالتالي فإن المؤسسة قد لا تمكن من تقديم هذه الخدمة لجميع المستفيدين في حال عدم توفر الدعم اللازم للمشروع أو الخدمة من قبل فاعلي الخير وهذه الخدمات كما يلي:

• زكاة الفطر:

يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للمؤسسة من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية زكاة الفطر في حينها عن طريق إدارة المستفيدين .

• كسوة العيد:

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تصميمها في حينها عن طريق إدارة المستفيدين

• مستلزمات كسوة الشتاء:

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة في بطاقة البركة أو عن طريق مورد الملابس في نظام بطاقة الصرف الالكتروني وفق ما تراه إدارة المؤسسة في حينه.

• لحوم الأضاحي:

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على هذه الخدمة ويتم تقديم هذه الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع وبالتالي قد تشمل جميع الأسر المستفيدة من خدمات المؤسسة وتخصص للأكثر احتياجاً.

• السلة الرمضانية:

لكل أسرة مستفيدة لها الحق في الحصول على سلة رمضان ويتم صرف سلة غذائية لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه المؤسسة مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويمكن

أن تكون نقداً في بطاقة البركة أو عن طريق بطاقة الصراف الالكتروني بطاقة منافذ (غذاء) ويحدد قيمتها بتعميم من مدير إدارة الخدمات الاجتماعية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

• المستلزمات المدرسية ( الحقيبة - المريول - العباءات ):

لكل أسرة مستفيدة ولديه طلاب وطالبات فان هذه الخدمة تقدم لجميع طلاب و طالبات الأسر المستفيدة من نفس الفئة.

## لجنة الحقوق والواجبات

لجنة الحقوق والواجبات :

من باب المساواة والعدل ولضمان الحقوق والواجبات يتم تكوين (لجنة الحقوق والواجبات) مكونة من :

مدير خدمات المستفيدين رئيساً وعضوية مدير البرامج عضوا والكفالات عضواً ومشرفة القسم النسائي عضواً ومقرراً للنظر في الجزاءات التي تتطلب إيقاف الخدمات بشكل نهائي وتكون مهامها:

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 .

٣-وضع نماذج المساءلة.

٣-كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكوى.

٤-اعتماد القرار من المدير التنفيذي .

٥-المتابعة والتحقق من تنفيذ القرار.

٦- للجنة طلب عضو أو أعضاء ترى أهمية أضافتهم للجنة ويعتمد ذلك خطياً من المدير التنفيذي.

٧- للجنة استدعاء من تراه مناسباً للاستشارة بما لديه من خبرات في أي مجال تحتاجه .

## لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

رقم المخالفة	المخالفة	الإجراءات			
		أول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة	رابع مرة
١	التحايل من أجل الحصول على خدمات المؤسسة من خلال التزوير بعرض العقد أو إحضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تعليق خدمات الأسرة لمدة ستة أشهر	تعليق خدمات الأسرة لمدة سنة	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة لما حصل في المرة الأولى	تعليق الصرف لمدة شهر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
٣	رفض الأسرة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل للأسرة من قبل فريق البحث	الاتصال من مدير إدارة البحث	إقرار وتعهد من الأسر برفضها للزيارة	إيقاف الصرف بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات المؤسسة المقدمة لها	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف إجراءات المعاملة ذات العلاقة	إيقاف الصرف مدة شهر
٥	تغيير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ المؤسسة بذلك	تنبيه الأسرة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	إيقاف الصرف مؤقتاً حسب لائحة البحث والخدمة الاجتماعية	إيقاف الصرف نهائي
٦	الاعتداء البدني على احد موظفي/موظفات المؤسسة	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/ الموظفة	تعليق خدمات الأسرة لمدة ثلاثة أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضرر	تعليق خدمات الأسرة نهائياً (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)	



٧	إلحاق إضرار بممتلكات المؤسسة	اخذ التعهد الخطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة في حال الحاجة لذلك	تعليق خدمات الأسرة من الصرف لمدة ثلاثة أشهر مع تبليغ الجهات الأمنية وتحملهم إصلاح ما تم إتلافه	إيقاف الأسرة من الخدمة نهائياً
٨	تلفظ إحدى الأسر بألفاظ نابيه على أحد الموظفين أو الموظفين سواء كان ذلك أثناء حضورها للمؤسسة أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تعليق خدمة الصرف لمدة شهر	يعلق عنها الصرف لحين تحسن سلوكها واخذ التعهد اللازم عليها
٩	عدم التزام الأبناء أو البنات أو الأمهات بالحضور للدورات التدريبية القصيرة	إقرار خطي بعد تكرار لذلك	حسم تكاليف برنامج الدورة من مستحقات الأسرة	تعليق الصرف نهائي
١٠	صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدين عند مراجعتهم لأحدى الجهات التي تتعاقد معها المؤسسة لتوفير احتياجات المستفيدين	تنبيه الأسرة مع المطالبة بالالتزام	تعليق الصرف لمدة شهر من هذه الخدمة	تعليق الصرف نهائي (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١١	قيام الأسرة طلب التسجيل في مؤسسة أخرى بعد قبولها في المؤسسة	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وإلغاء أحد الطلبين	تنبيه للمرة الثانية مع مطالبتها بإعادة أي مبالغ استلمتها خلال الفترة من قبولها في مؤسسة بناء	تعليق خدمات المؤسسة عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)
١٢	زواج أو وفاة أحد أبناء أو بنات الأسرة أو الأرملة دون إبلاغ المؤسسة وإخفاء ذلك	تنبيه للمرة الأولى مع المطالبة بالالتزام وإبلاغ المؤسسة بمثل هذه الحالات فور حدوثها	تعليق الصرف شهرين عن الأسرة	تعليق خدمات المؤسسة عنها (بقرار من لجنة الحقوق والواجبات)

١٣	استلام الأسرة مبلغ مالي لشراء أي من مستلزمات الأسرة على أن تحضر فاتورة الشراء ولم تلتزم بذلك	يتم مطالبة الأسرة بإحضار الفاتورة أو المبلغ	تنبيه مع المطالبة بالالتزام وحسم المبلغ من بطاقة البركة	تعليق الصرف لمدة شهرين
----	--	---	---	------------------------

## آلية عمل اللجنة الاستشارية

### آلية العمل:

- ١- تنعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- ٢- يمكن أن تنعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من المدير التنفيذي لبحث موضوع ما.
- ٣- تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لائحة أو نظام من أنظمة المؤسسة السائدة.
- ٤- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل .

### صلاحيات اللجنة:

- ١-تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات المستفيدين وتصدر قراراتها حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
  - ٢-تنظر اللجنة في الطلبات والمعارض الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح المؤسسة وقرارات المجلس.
  - ٣-تنظر اللجنة في احتياجات المؤسسة وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرئيات المجلس.
  - ٤-تقوم اللجنة بدراسة الاقتراحات والمرئيات والمشاريع الجديدة والاستثمارات وكتابة مرئيات حسب الحاجة أو ما يكلفه بها مجلس الإدارة.
  - ٥-تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمُستحدثة حسب ما تقضيه الحاجة.
  - ٦-اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة المؤسسة.
  - ٧- تسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.
- ١- تضع اللجنة مرئياتها حول شروط تسجيل المستفيدين ( تعديل - حذف - إضافة ) وترفع لمجلس الإدارة بذلك لإقراره .



## بسم الله الرحمن الرحيم

**محضر إقرار ( لائحة المستفيدين من خدمات المؤسسة )**

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، أنه في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ١ ) بتاريخ ٤/٣/١٤٤٢هـ الموافق ٢١/١٠/٢٠٢٠م، تم اعتماد الاطلاع على محتوى ( لائحة المستفيدين من خدمات المؤسسة )، وتم اعتمادها من مجلس الإدارة والتوقيع بالعلم على محتواها، والله الموفق.

م	الإسم	الصفة	التوقيع
١	الأستاذ عبدالله بن محمد أبابطين.	الرئيس	
٢	الأستاذة الجوهرة بنت عبدالله العويد.	عضو	
٣	الأستاذ محمد بن عبدالله أبابطين.	نائب الرئيس	
٤	الأستاذ عبدالعزيز بن عبدالله أبابطين.	عضو	
٥	المهندس معاذ بن عبدالله أبابطين.	عضو	





0568562000   ص.ب 1784 الخبر 31952 المملكة العربية السعودية 

<https://ababtain.com.sa/> 

[ababtain@yahoo.com](mailto:ababtain@yahoo.com) 