

جمعية البر بجدة
Albir Society Jeddah

بر دائم .. وتنمية مستدامة



دليل خدمات المستفيدين

جمعية البر بجدة

٢٠٢١م

92 000 57 57

012 64444 00



@albirjeddah





الفهرس



رقم الصفحة	الموضوع	م
2	المقدمة	1
2	تعريف المصطلحات	2
3	برامج وخدمات المستفيدين	3
5	شروط تقديم الخدمات	4
5	طريقة التقديم على طلب الخدمات	5
6	البحث الاجتماعي وتصنيف الخدمات حسب البرامج	6
11	إجراءات خدمات المستفيدين	7
15	حقوق وواجبات المستفيدين	8
17	الضوابط	9
18	لائحة المخالفات والاجراءات	10
19	طريقه التقديم الشكاوي	11
20	النماذج	12



مقدمة



تحرص إدارة خدمات المستفيدين على تقديم خدمات متنوعة و متميزة للأيتام والأسر ذوي الدخل المحدود والارامل والمطلقات والظروف الخاصة ومرضى الفشل الكلوي لنقلهم من مرحلة الاحتياج الى مرحلة الاكتفاء من خلال البرامج الدائمة والموسمية.

المصطلحات والتعريفات



1. **اليتيم** : هم من فقد أباه وترعاه الأم أو أحد الأقارب دون سن 18 عام.
2. **الأسرة ذوي الدخل المحدود** : هي تشمل الأسرة المحتاجة ولديها أبناءها من الذكور والإناث وعلى مقاعد الدراسة.
3. **الأرملة** : هي من توفى زوجها ولديها أبناء وبنات ترعاهم فوق سن 18 عام وعلى مقاعد الدراسة.
4. **المطلقة** : هي من تعول أبنائها وبناتها وتقوم برعايتهم وعلى مقاعد الدراسة.
5. **الظروف الخاصة** : هم الأبناء والبنات مجهولين الابوين (متزوجين او مطلقات او ارامل) والتي احتضنتهم الجمعية منذ الصغرى الدور الايوائية.
6. **مريض الفشل الكلوي** : وهو المريض المحتاج الذي لا يستطيع تأمين مبلغ علاج الغسيل الكلوي.



برامج وخدمات المستفيدين



• البرامج الدائمة:

وهي الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما تراه الجمعية مناسباً من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهرياً أو دورياً) وهي:

• كفالة (يتيم – أسرة) :

يتم دراسة وضع الاسرة اجتماعياً وتحديد درجة استحقاقها عن طريق البحث المكتبي والميداني من قبل باحثات متخصصات ثم يسوق عن طريق علاقات المتبرعين ثم يودع مبلغ الكفالة في الحساب البنكي.

• تفريج كربة :

يتم دراسة وضع الاسرة اجتماعياً وتحديد درجة استحقاقها عن طريق البحث المكتبي وخصص صندوق تفريج كربة طريق المتبرعين للمساعدة في جزء من متأخرات الإيجار أو فاتورة الكهرباء بواسطة تحرير شيك للمساعدة حسب السيولة المالية .

• مستودع البر :

يستقبل التبرعات العينية من المحسنين والمتبرعين والمصانع المحلية والشركات المنتجة للمواد الغذائية والمستهلكة وأدوات النظافة والعناية الشخصية والأثاث ونحوها ويتم اعادة فرزها وتعبئتها وصرفها للمحتاجين بعد دراسة وضع الاسرة اجتماعياً.

• تأهيل وتمكين :

برنامج يسعى على تأهيل وتدريب المستفيدين من خلال البحث عن شركات مع الجهات المختصة بتمكين الأسر لنقلهم من مرحلة الاحتياج إلى مرحلة الاكتفاء .

• غسيل الكلى :

يتم دراسة وضع الاسرة عن طريق البحث المكتبي من لديهم مريض فشل كلوي وتحديد درجة استحقاقه للعلاج بكفالة عن طريق المتبرعين ويثم تحويله الى مراكز غسيل الكلى حسب توفر جهاز غسيل .

• البرامج الموسمية:

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

• افطار صائم :

يتم تقديم الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع يتم صرف (بطاقات / قسيمة شرائية إلكترونية) لكل أسرة في شهر رمضان وفقاً لما تراه الجمعية مناسباً لعدد أفراد الأسرة ويحدد قيمتها بتعميم من لجنة المشاريع الموسمية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

• ذبيحة رمضان :

يتم تقديم الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع ويحدد قيمتها بتعميم من لجنة المشاريع الموسمية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.

• كسوة العيد :

يتم تقديم كسوة العيد وفق آلية معينة يتم تعميمها في حينها عن طريق لجنة المشاريع الموسمية.

• زكاة الفطر :

يتم توزيع زكاة الفطر وفقاً لما يرد للجمعية من تبرعات للمشروع ويتم تعميم آلية توزيع زكاة الفطر في حينها عن طريق لجنة المشاريع الموسمية.

• الاضاحي :

يتم تقديم الخدمة وفقاً للتبرعات الواردة للمشروع ويحدد قيمتها بتعميم من لجنة المشاريع الموسمية وفقاً للميزانية التقديرية المعتمدة للمشروع.



شروط تقديم الخدمة



1. أن يكون المتقدم من سكان محافظة جدة.
2. أن يكون المتقدم أحد الابوين سعودي الجنسية في برنامج (كفالة أسرة).
3. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية أو ابن/ة مواطنة في برنامج (كفالة يتيم).
4. أن لا يكون للمتقدم أبناء لديهم وظائف .
5. أن لا يكون للمتقدم سجل تجاري
6. أن تكون الهوية سارية المفعول
7. أن تكون الاستفادة مرة واحدة فقط لإحدى البرامج .
8. أن يكون من مستفيدين الضمان الاجتماعي .

طريقة التقديم على طلب الخدمات



• عبر القنوات التالية :

1. بريد الجهات الرسمية
 2. مباشر (شخصي)
 3. اتصال و واتس أب (0551814435)
 4. البريد الالكتروني (info@albir.org.sa)
 5. الدخول على الموقع الالكتروني (www.albir.sa)
- تعبئة استمارة طلب المساعدة (نموذج رقم 1)
 - ترقيم المعاملة بالوارد الرسمي للاتصالات الإدارية.
 - استلام قسم البحث الاجتماعي المعاملة .
 - ولمتابعة الخدمة يكون الاتصال على الرقم المجاني (920005757) وتحويله (660 / 275 / 625) وسيرحبون بتواصلكم ويكونوا سعداء بخدمتكم .

البحث الاجتماعي وتصنيف الخدمات حسب البرامج



• برنامج كفالة أسرة :

- استلام استمارة تقديم المساعدة بعد التقييم . (نموذج 1)
- اجراء البحث المكتبي تعبئة استمارة البحث الاجتماعي (نموذج رقم 2).
- طلب المستندات كالتالي:
 1. صورة من بطاقة العائلة / هوية الأم / هوية الأب واحضار الأصول للمطابقة.
 2. صك الطلاق أو الهجران واحضار الأصول للمطابقة.
 3. صك الولاية أو الإعالة أو الحضانة.
 4. عقد ايجار الأصل مع الختم الرسمي أو الالكتروني أو ما يثبت من عمدة الحي موثق بالختم.
 5. فاتورة كهرباء.
 6. صور شهادة الابناء المدرسية او تعريف مدارس من الابتدائي الى اولى ثانوي.
 7. تعريف بالراتب /ضمان اجتماعي/التقاعد /لتأمينات الاجتماعية / حساب المواطن.
 8. تقرير طبي بالمرض (إن وجد).
 9. إثبات مكان الإقامة (العنوان الوطني)

ويكون شروط استحقاق الكفالة الشهرية على النحو التالي :

- إذا كان **المنزل ملك** (اجمالي دخل الأسرة ÷ عدد افراد الأسرة والابناء حتى سن 23 عام ويدرسوا = ألا يزيد نصيب الفرد عن 500 ريال) .
- إذا كان **المنزل ايجار** أقصى مبلغ 25,000 ريال سنوي (اجمالي الدخل – قيمة كحد اعلى 2000ريال شهريا) ÷ عدد افراد الاسرة مع الابناء حتى سن 23 عام ويدرسوا = ألا يزيد نصيب الفرد عن 500 ريال.
- يتم احتساب مبلغ الكفالة كالتالي (عدد افراد الأسرة × 150ريال الحد الأدنى و1000 ريال الحد الأعلى) ويحسم منه الرسوم الإدارية 15 %.
- اخذ موعد مع الأسرة للنزول الميداني لمعاينة السكن.
- اعداد الملف كامل الورقي او الكتروني واعتماده.
- اعداد استمارة كفالة أسر لتسويق الكفالة " بنموذج (3) "
- وبعد الكفالة يتم التواصل مع المستفيدين وطلب فتح حسابات بنكية.
- ايداع مبلغ الكفالة الشهري في الحساب شهر من تاريخ تقديم المساعدة.



• برنامج كفالة يتيم :

- استلام استمارة تقديم المساعدة بعد الترقيم . نموذج (1)
- اجراء البحث المكتبي تعبئة استمارة البحث الاجتماعي . نموذج (4)
- طلب المستندات كالتالي:
- 1. صورة من بطاقة العائلة / هوية الأم \ شهادة وفاة الأب واحضار الأصول للمطابقة.
- 2. عدد (4) صور شمسية حديثة مقاس 2*3 لليتيم
- 3. صك الولاية أو الإعالة أو الحضانة وحصر الورثة واحضار الأصول للمطابقة.
- 4. إثبات عدم الزواج والتوظيف للأم.
- 5. عقد ايجار الأصل مع الختم الرسمي أو الالكتروني أو ما يثبت من عمدة الحي موثق بالختم.
- 6. فاتورة كهرباء.
- 7. صور شهادة الإبناء المدرسية او تعريف مدارس من الابتدائي الى اولى ثانوي.
- 8. تعريف بالراتب /ضمان / التقاعد /التأمينات الاجتماعية /حساب المواطن.
- 9. تقرير طبي بالمرض (إن وجد).
- 10. إثبات مكان الإقامة (العنوان الوطني) .

ويكون استحقاق الكفالة الشهرية على النحو التالي :

- إذا كان **المنزل ملك** (اجمالي دخل الأسرة – 300 ريال مواصلات يتيم للدراسة ÷ عدد افراد الأسرة دون سن 18 عام = ألا يزيد نصيب الفرد عن 500 ريال)
- إذا كان **المنزل ايجار** أقصى مبلغ 25,000 ريال سنوي (اجمالي الدخل -- 300 ريال مواصلات يتيم للدراسة -قيمة كحد اعلى 2000 ريال شهريا) ÷ عدد افراد الاسرة مع الأبناء دون سن 18 عام = ألا يزيد نصيب الفرد عن 500 ريال.
- الكفالة الشهرية (500 ريال) لكل يتيم دون 18 سنة ويحسم منه الرسوم الإدارية 15 %.
- اخذ موعد مع أسرة اليتيم للنزول الميداني لمعاينة السكن.
- اعداد الملف كامل الورقي او الكتروني واعتماده.
- اعداد استمارة كفالة يتيم لتسويق الكفالة " بنموذج (5) "
- وبعد الكفالة يتم التواصل مع المستفيدين وطلب فتح حسابات بنكية.
- ايداع مبلغ الكفالة الشهري في الحساب شهر من تاريخ تقديم المساعدة.



• برنامج تفريج كربه (متأخرات ايجار/متأخرات فواتير كهرباء) :

- استلام استمارة تقديم المساعدة بعد التقييم . (نموذج 1)
- اجراء البحث المكتبي تعبئة استمارة البحث الاجتماعي (نموذج رقم 2).
- طلب المستندات كالتالي:
 1. تعبئة نموذج المطالبة من صاحب المليك أو العقار بمتأخرات الايجار وأن يكون الختم مطابق لعقد الإيجار.
 2. عقد الايجار الأصل.
 3. فاتورة كهرباء.
 4. بطاقة العائلة / الهوية.
 5. تعريف بالراتب /ضمان /التقاعد /التأمينات الاجتماعية /حساب المواطن.
 6. تقرير طبي بالمرض (إن وجد حاله مرضية).
 7. إحضار ما يثبت تك (إعالة، طلاق، هجران، وفاة).
 8. خطاب من إدارة السجن تثبت المحكومة أو من لجنة السجناء " تراحم "

• ويكون استحقاق المساعدة على النحو التالي :

- ألا يكون المتقدم قد تم مساعدته سابقاً بنفس الخدمة.
- ألا يكون المتقدم مسجل في برنامج كفالة أسر او ايتام.
- ألا يتعدى دخل المتقدم عن (5000) ريال شهرياً.
- أن يكون المتقدم (رب الأسرة) ولديه وقف خدمات.
- يشترط أن يكون الطلب متأخرات ايجار وليس مقدم ايجار.
- الأولوية للسيدات المطلقات والمهجورات والارامل وأسر السجناء.

- اعداد الملف يحتوي على (نموذج رقم 1 + نموذج رقم 2 +نموذج امر طلب الصرف (6) والمستندات المطلوبة.
- تحرير الشيك باسم صاحب العقار.
- تستغرق المدة الزمنية لتقديم الخدمة حسب السيولة المالية للصندوق.



• برنامج المساعدات العينية (المستودع) :

- استلام استمارة تقديم المساعدة بعد الترتيم . (نموذج 1)
- اجراء البحث المكتبي تعبئة استمارة البحث الاجتماعي (نموذج رقم 2).
- طلب المستندات كالتالي:
 1. أن يكون المستفيد سعودي الجنسية وفي أضيق الحدود يجوز استثناء الجنسيات غير السعوديين المقيمين اقامة نظامية.
 2. ألا يستفيد شهرياً من برنامج كفالة الاسر او الايتام.
 3. ان لا يزيد الدخل عن (5000) ريال.
- اعداد الملف كامل الورقي يحتوي على نموذج 1 + نموذج 2 ويرسل نموذج 2 مع الهوية الوطنية عبر البريد الالكتروني للمستودع.
- ارسال رسائل او اتصال للحضور لصرف المساعدة العينية حسب المتوفر في المستودع اسبوعياً.

• برنامج مرضى الفشل كلوي :

- استلام استمارة تقديم المساعدة بعد الترتيم . (نموذج 1)
- اجراء البحث المكتبي تعبئة استمارة البحث الاجتماعي (نموذج رقم 2).
- طلب المستندات كالتالي:
 1. صورة من الهوية او الإقامة سارية المفعول.
 2. عقد ايجار الأصل مع الختم الرسمي أو الالكتروني أو ما يثبت من عمدة الحي موثق بالختم.
 3. تعريف بالراتب /ضمان اجتماعي/التقاعد /لتأمينات الاجتماعية / حساب المواطن.
 4. تقرير طبي بالمرض يثبت الحالة المرضية.
 5. العنوان الوطني.
- اعداد الملف يحتوي على (نموذج رقم 1 + نموذج رقم 2) والمستندات المطلوبة.
- ارسال الملف لمراكز الكلى لأجراء الفحص الطبي وللتأكد من توفر جهاز لتقديم الغسيل + عمل بطاقة تسويقية للكفالة لتنفيذ الخدمة (نموذج (7) .



• برنامج تأهيل وتمكين. :

شروط الالتحاق بالبرنامج :

- أن يكون من المستفيدين (أسر - أيتام) .
- أن يكون مؤهل وقادر على العمل .
- تعبئة استمارة تعهد تأهيل وتمكين الأسر (<https://forms.gle/jtrNLcMFdSsKqdMg7>) .

مراحل التأهيل والتمكين :

- تصنيف المستفيدين إلى :

1. مؤهل

2. غير مؤهل (قادر على العمل وليس لديه مؤهلات لسوق العمل) .

- البحث عن شركات مع الجهات المختصة بالتأهيل والتمكين .
- ترشيح المستفيد مرتين مع الجهات ذات العلاقة ..
- المتابعة والتواصل المستمر مع المرشح عبر الاتصال والواتس اب على رقم 0551814433
- حل المشكلات والملاحظات مع الجهات المختصة .
- إرسال تقرير للإدارة بما تم إجرائه مع المرشحين ل لإكمال اللازم




إجراءات خدمات المستفيدين



الخدمات التي تقدم للمستفيد



كفالة يتيم  كفالة أسرة  كفالة تفرج كربة  كفالة غسيل كلوي 

مستودع البر 

عينية 

برامج التأهيل والتمكين 

مراحل تقديم الخدمات - أولاً: قنوات استقبال المعاملات





مراحل تقديم الخدمات - ثانياً : البحث الاجتماعي



مراحل تقديم الخدمات - ثالثاً: إجراء العمل لتقديم الخدمة حسب البرنامج



كفالة يتيم
كفالة أسرة

- إيداع المبالغ في حسابات المستفيدين.
- التحقق من إيداع مبلغ الكفالة في الحساب الجمعية.
- إعداد وإرسال بيانات المستفيد الخاصة بالحساب المصرفي ومبلغ الكفالة.
- عمل بطاقة كفالة للأسر والأيتام المكفولين وإرسالها لتنمية الموارد لتسليمها للمتبرع.
- البحث عن كفاء للأسر والأيتام وإضافتهم في مجلد مشاركة مع رقم السند ومتابعة الكفلاء شهرياً سنوياً
- رفع بيانات المشاركة للكفالة.
- استلام البحث الاجتماعي واعتماد المساعدة.

- المتابعة الدورية للمرضى وكفلائهم
- تقديم خدمة الغسيل الكلوي
- التحقق من إيداع مبلغ الكفالة في الحساب الجمعية.
- عمل بطاقة كفالة لتسليمها للمتبرع.
- البحث عن كفاء لل مرضى وإضافتهم في مجلد مشاركة مع رقم السند ومتابعة الكفلاء شهرياً سنوياً
- التحقق واستكمال الإجراءات الطبية حسب نظام المركز ووجود مكان شاغر.
- استلام البحث الاجتماعي واعتماد استحقاق الملف للمراكز غسيل الكلى.

كفالة
غسيل
كلوي

- تسليم شهادات للمستفيد.
- تحرير الشيكات.
- إرسال الملفات المصرفية للإدارة المالية.
- للتحقق من توفر مبلغ في صندوق تبرع كربة.
- إرسال بيان للإدارة المالية.
- استلام البحث الاجتماعي واعتماد استحقاق المساعدة.

برنامج
تفريغ
كربة

- تسليم شيك للمستفيد.
- تحرير الشيك.
- مراجعة البنك والتحقق من تحويل المبالغ.
- إرسال الملفات المصرفية للإدارة المالية.
- بعد بث الحلقات يتم رفع تفاصيل الحلقة بالإيعيل للإدارة المالية.
- إرسال بيان عن الأسر المحتاجة لبرنامج "عائلة واحدة"
- استلام البحث الاجتماعي واعتماد استحقاق المساعدة.

برنامج
تفريغ
كربة
«عائلة واحدة»

إدارة المستودع

مراكز غسيل الكلى

إدارة التنمية المستدامة

الإدارة المالية

إدارة خدمة المستفيدين



بر دائم .. وتنمية مستدامة

برامج التمكين والتأهيل

إعداد إحصائية
بنتائج التأهيل
والتمكن
وقياس مدى
تحقيق استمرارية
التأهيل والتدريب



المتابعة
المستمرة
للجهات بإرسال
تقارير عن
المرشحين .



التنسيق والتجهيز
للقضاءات
والاجتماعات بين
الطرفين داخل
وخارج الجمعية



إعداد قاعدة
بيانات للمرشحين
والتواصل معهم
حسب البرامج
المقترحة، وإرسال
قوائم المرشحين
للجهات المختصة



التواصل مع
الجهات ذات
العلاقة لعمل
الاتفاقيات



استلام البحث
الاجتماعي للأسر
المستفيدة
والتصنيف حسب
الاحتياج التأهيلي
والمهني



مستودع البر

صرف أرزاق
من المستودع
حسب المتوفر
للمستفيد .



إرسال بيان
وارفاق
الاستمارات
والهويات لإدارة
المستودع .



استلام البحث
الاجتماعي
واعتماد
استحقاق
المساعدة .



إدارة المستودع

مراكز غسيل الكلي

إدارة التنمية المستدامة

الإدارة المالية

إدارة خدمة المستفيدين





حقوق وواجبات المستفيدين



• كمستفيد لك الحق في :

- معرفه الإدارة والمسؤول وأسماء مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم
- السرية والخصوصية اثناء اجراء البحث وعدم تواجد أي شخص الغير معني بخدمته مالم تأذن له بذلك
- أن يتم التعامل مع ملفك) الورقي / الإلكتروني (وجميع المراسلات الخاصة بسريه تامة
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة في حالة عدم فهمكم لأي اجراء.

• كمستفيد عليه واجبات :

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة لك.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة الباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحثة الاجتماعية في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.



- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو ترشيح لوظائف يتم منحها لكم إلا بعد التواصل مع الموظف المختص وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها لأنه يؤثر على استمرار تقديم الخدمات لكم لأن أهداف الجمعية تنموية حيث تساندكم في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- الإفصاح عن التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية أخرى.
- في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية والاطلاع والتوقيع على الضوابط .



الضوابط



- الالتزام والمصداقية في تقديم المعلومات والمستندات المقدمة من قبل الاسرة اثناء البحث المكتبي وتعبئة الاستبيانات وعدم التحايل للحصول على الخدمة .
- عدم المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات والمستندات المطلوبة حسب الوقت المحدد المطلوب منها في مدة لا تتعدى أسبوع عمل من تاريخ تقديم المعاملة
- ضرورة الإفصاح عن جميع التغييرات أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن أو النقل من مدينة جدة أو الزواج أو الوفاة .
- الالتزام بأداب الحوار اثناء البحث سواء في مقر العمل او بالوتس او الاتصال الرسمي وعدم التلغظ بألفاظ نابية أو التعدي على مقدمي الخدمة .
- المحافظة على ممتلكات الجمعية أثناء الحضور لمقر الجمعية وإحضار مرافقين دون تنسيق مسبق ..
- الالتزام بشروط التأهيل والتمكين وضرورة التواصل المستمر وتزويد مقدمي الخدمة بالنتائج أو ما يعترضه من مشاكل أو حالة تغير ارقام الاتصال أو العناوين .
- الالتزام بجميع التعليمات عند مراجعته لأحدى الجهات التي تتعاقد معها الجمعية لتوفير احتياجات المستفيدين
- عدم إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للمستفيدين أو التصرف فيها كبيعها مثلاً أو التسويق لبيع المساعدات العينية وإساءة استخدامها .
- أقر باستلام نسخة من الضوابط وأطلعت على محتوياتها وأتعهد بالتقيد بها

التوقيع :

الاسم :



لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

م	المخالفة	الإجراءات	
		أول مرة	ثاني مرة
1	عدم الالتزام والمصادقية في تقديم المعلومات والمستندات المقدمة من قبل الأسرة أثناء البحث المكتبي وعدم التحايل للحصول على الخدمة .	تعهد خطي	الاعتذار عن المساعدة
2	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات والمستندات المطلوبة حسب الوقت المحدد المطلوب منها في مدة لا تتعدى أسبوع عمل من تاريخ تقديم المعاملة .	تنبيه الأسرة بضرورة ذلك برسالة نصية	الاعتذار عن المساعدة
3	عدم الإفصاح عن التغييرات أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن أو النقل من مدينة جدة أو الزواج أو الوفاة أو توظيف الأبناء أو زواج اليتيمة أو زواج أم اليتيم .	تعهد خطي	وقف الصرف للمستفيد و الاعتذار عن المساعدة لطالب الخدمة
4	عدم الالتزام بأداب الحوار أثناء البحث سواء في مقر العمل او بالواتس او الاتصال الرسمي والتلفظ بألفاظ نابية والتعدي على مقدمي الخدمة .	الاعتذار عن المساعدة أو وقف الصرف في حالة مستفيدة مسجلة	
5	العبث في ممتلكات الجمعية أثناء تقديم الخدمة وإحضر مرافقين دون تنسيق مسبق .		<ul style="list-style-type: none"> الاعتذار عن المساعدة وتبليغ الجهات الامنية . وقف الصرف للمستفيد و الاعتذار عن المساعدة لطالب الخدمة .
6	عدم الالتزام بشروط التأهيل والتمكين .	تعهد الكتروني	وقف المساعدة في حين عدم الالتزام والمصادقية
7	إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي قدمتها الجمعية للمستفيدين .		وقف المساعدة العينية
8	عدم الالتزام مقدمي الخدمة بأخلاقيات المهنة والتهاون في إجراءات العمل .	توجيه كتابي	حسم خمسة أيام وانذار بالفصل



طريقه التقديم الشكاوي



أولاً :

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقفا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة او أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً :

على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً :

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى عن طرق الآتية :

- الموقع الالكتروني www.albir.sa
- البريد الالكتروني info@albir.org.sa
- 0551814435 WhatsApp Business

رابعاً :

مباشر من خلال تعبئة النموذج (8) بالاتصالات الإدارية و يعطى رقم تقديم الطلب وتاريخه ولا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.

خامساً :

تحال الشكوى الى مدير الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.

سادساً :

يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.

سابعاً :

تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة و يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طريق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني - التواصل الشخصي (- الموقع الإلكتروني الخ).

ثامناً :

لمدير الجمعية الحق في إحالة المستفيد لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية وتطبيق بند 14 من المخالفات والإجراءات المترتبة عليها إذا ظهر حقه .



بر دائم .. وتنمية مستدامة



استمارة تقديم طلب مساعدة

بيانات مقدم الطلب

الاسم :
رقم الهوية :
مصدر الدخل : الضمان الاجتماعي راتب تقاعدي جهة العمل :
رقم الجوال :
عنوان السكن بالكامل :
نوع المساعدة : إيجار فاتورة كهرباء أثاث منزلي أخرى :

الجنسية : / /
تاريخ انتهاء الهوية :
نوع السكن : إيجار تملك

وصف نوع المساعدة

توقيع مقدم الطلب :
تاريخ تقديم الطلب : / /

خاص بالاتصالات الإدارية

رقم المعاملة :
رأي المدير العام :
تاريخ المعاملة : / /

المرفقات المطلوبة

- ▶ صورة من الهوية
- ▶ صورة من فاتورة الكهرباء
- ▶ صورة من عقد الإيجار والمطالبة
- ▶ صورة من التقرير الطبي إن وجد





تاريخ البحث
/ /

رقم الملف
()

استمارة بحث اجتماعي - أسر

البيانات الشخصية والاجتماعية

الاسم :
رقم الهوية :
الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج مطلق أرمل أخرى :
رقم الجوال :
الحي :
الجنسية :
جوال آخر :

التكوين الأسري

عدد أفراد الأسرة :
المعالين :
نوع السكن : إيجار (ريال) ملك إعانة أخرى :
عدد البنات :
عدد الأبناء :
عدد الزوجات :

المستوى التعليمي

أمي يقرأ ويكتب ابتدائي متوسط ثانوي جامعي أخرى :

الحالة المهنية

موظف غير موظف

الحالة الاقتصادية

مقدار الدخل الشهري : (ريال)
راتب تقاعد ضمان اجتماعي تأمينات اجتماعية حساب المواطن تأهيل شامل نصيب الفرد : (ريال)
مريض معاق مقعد مدمن مريض نفسي مريض سليم

الحالة الصحية

مريض معاق مقعد مدمن مريض نفسي مريض سليم

الإجراء المتخذ

كفالة : غسيل كلوي أسرة أيتام
تفريغ كربة : متأخرات إيجار أو فاتورة كهرباء
برنامج عائلة واحدة : علاج
المستودع إيجار ومستلزمات معيشية أخرى
 التأهيل والتمكين

وصف الحالة

.....
.....

توصية الباحث

أوصي بإدراجهم في برنامج كفالة أسرة بمبلغ (ريال شهرياً) الاسم :
التوقيع :

اعتماد الرئيس التنفيذي

اعتماد مدير الإدارة

اعتماد رئيس القسم





جمعية البر بجدة
Albir Society Jeddah

بر دائم .. وتنمية مستدامة



استمارة كفالة أسرة

الموقر/ة

سعادة الكافل / الكافلة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لأن بين جوانحك قلباً ينبض بالخير شارك معنا في صناعة الحياة لهؤلاء " الأسر "
عبر كفالة تضمّد فيهم جروح الحرمان وتحضنهم بأذرع الحنان .

مع خالص الشكر والتقدير ،،،



الاسم :

الجنسية :

نبذة عن الأسرة

عدد أفراد الأسرة :

تتكون الأسرة من :

الحالة الاجتماعية :

المستوى التعليمية :

الحالة الصحية :

الدخل :

مبلغ الكفالة :

تبدأ الكفالة بتاريخ :

تنتهي الكفالة بتاريخ :

○ أب ○ أم ○ أخوات ○ إخوان

/ /

/ /





بر دائم .. وتنمية مستدامة

استمارة كفالة يتيم

الموقر/ة

سعادة الكافل / الكافلة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لأن بين جوانحك قلباً ينبض بالخير شارك معنا في صناعة الحياة لهؤلاء " الأيتام "
عبر كفالة تضمّد فيهم جروح الحرمان وتحضنهم بأذرع الحنان .

مع خالص الشكر والتقدير ،،،



الاسم :

تاريخ الميلاد : / /

الجنس : ذكر أنثى

الجنسية :

الحالة الصحية :

الحالة التعليمية :

تتكون الأسرة من : أم أخوات إخوان

مبلغ الكفالة :

تبدأ الكفالة بتاريخ : / /

تنتهي الكفالة بتاريخ : / /





نموذج طلب صرف

الإدارة / القسم :

الموازنة

الرصيد المتبقي		الموازنة المعتمدة	
المبلغ	البيان	المبلغ	البيان
	إجمالي موازنة الإدارة/القسم		إجمالي موازنة الإدارة/القسم
	البند :		البند :
	البند :		البند :
	البند :		البند :
	البند :		البند :

جهة الطلب

طلب الصرف	قيمة طلب الصرف
اسم المستفيد لتحرير الشيك :	المبلغ :
دفعة :	الغرض من الصرف :

الاعتمادات

اعتماد الرئيس التنفيذي	اعتماد المدير المالي	اعتماد مدير إدارة خدمات المستفيدين	اعتماد معد الطلب
التوقيع	التوقيع	التوقيع	التوقيع
.....

المالية

توجيه المالية :
.....
ملاحظات :
.....

اعتماد سعادة المشرف المالي الهندس / سمير بن أحمد محمد القرشي

.....





استمارة كفالة مريض فشل كلوي

الموقرة

سعادة الكافل / الكافلة :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لأن بين جوانحك قلباً ينبض بالخير شارك معنا في صناعة الحياة لهؤلاء " المرضى " عبر كفالة تضمّدهم جروح الحرمان وتحضنهم بأذرع الحنان .

مع خالص الشكر والتقدير ،،،



الاسم :

العمر :

الجنس :

الجنسية :

أنثى

ذكر

الحالة الاجتماعية

الحالة الصحية

نوع الكفالة

سنوي

نصف سنوي

شهري

50,400

25,200

4,200





استمارة تقديم شكوى

الاسم :

رقم السجل المدني :

رقم الجوال :

اليوم :

رقم ملف الأسرة :

رقم الهاتف :

التاريخ : / /

موضوع التظلم :

طبيعة المشكلة : سوء معاملة التقصير في الخدمات رفض مساعدة
أخرى :

تفاصيل شكوى التظلم :

.....
.....
.....

الجهة التي تود التظلم منها :

.....

تحديد الضرر :

.....

أسباب التظلم :

.....

المرفقات :

.....

التوقيع :

اسم صاحب/ة الشكوى :

التوقيع :

اسم الموظف/ة مستلم الشكوى :

