



## لائحة المستفيدين

## الفهرس

٣	المقدمة
٤	تعريف المصطلحات
٥	شروط وإجراءات تسجيل المستفيديا
٥	أولاً: المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب)
٥	ثانياً : المستندات المطلوبة عند قبول الطلب لاعتماد تسجيلها في الجمعية
٦	تصنيف المستفيديا وفق فئات .
٧	الخدمات التي تقدمها الجمعية
٨	كيفية الحصول على خدمات الجمعية
٨	سياسة صرف المساعدات
٩	حقوق المستفيديا
١٠	واجباتك كمستفيدة
١٢	الحقوق والتظلم تقديم الشكوى
١٣	لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها
١٤	النماذج

# المقدمة

تسعى جمعية دعم لرعاية المطلقات والارامل وابنائهن توفير كافة الوسائل لتحسين حياتهن بشكل افضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة لهم ،من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات ' الاجتماعية والاقتصادية ' وتطوير الذات ، وتحرص الجمعية على ان تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج العلمية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية المستفيدات مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها وخصوصا المستفيدات من هذه الخدمات الذين هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الرعاية والخدمات لهم بكل جودة وكفاءة.

لذلك حرصت الجمعية إن تعمل على إصدار هذه اللائحة التي توضح الحقوق والواجبات للمستفيدات من خدمات الجمعية.

## تعريف المصطلحات :

- الجمعية :** يقصد جمعية (دعم لرعاية المطلقات والأرامل وبنائهن) .
- المستفيدات :** المطلقات والارامل وبنائهن اللاتي مسجلات بالجمعية .
- الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية في تقديمها .
- الواجبات :** التزام المستفيدة بأنظمة ولوائح الجمعية .
- الخدمات :** هي مجموعة الاعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدات .
- المخالفات :** هي الاخلال بالواجبات او مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية .

## شروط وإجراءات تسجيل واختيار المستفيدات :

يتم تسجيل المستفيدات ضمن خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- ١- أن تكون مطلقة أو أرملة سعودية الجنسية .
- ٢- أرملة مواطن - مطلقة أم مواطن ( لا يشملها الاستفادة من السكن التنموي فقط خدمات الجمعية)
- ٣- مطلقة - مطلقة بأبناء - مطلقة كبيرة السن (تكون ضمانيه والخدمة المقدمة سكن تنموي من خلال وزارة الإسكان )
- ٤- أرملة - أرملة بأبناء - أرملة كبيرة السن (تكون ضمانيه والخدمة المقدمة سكن تنموي من خلال وزارة الإسكان )

ويشترط ان يكون مقر السكن في منطقة مكة المكرمة (جدة - مكة المكرمة - الطائف) .

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

- ان تكون سعودية الجنسية - أم مواطن.
- أن تسكن داخل النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- أن لا يتجاوز مقدار دخل الفرد على مستوى الاسرة ٧٥٠ ريال .

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

- صورة الهوية الوطنية - صورة كرت الأسرة - فاتورة كهرباء - عقد السكن
- اثبات مقدار الدخل ونوعه - مشهد الضمان - اثبات مقر السكن.

## تصنيف المستفيدات وفق فئات :

لغرض تحديد حجم نوع الخدمة المقدمة للمستفيد يتم تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيته للسكن وذلك وفقا للتقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي وهذه الفئات هي كما يلي:

الفئة	الايضاح
فئة أ	هي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٧٥٠) ريال
فئة ب	هي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من ٧٥٠ - ١٢٠٠
فئة ج	هي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد ١٢٠٠ - ٢٠٠٠
فئة د	هي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد فما ٢٠٠٠

## الخدمات التي تقدمها الجمعية :

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية بتقديمها للمستفيدات من فئة (أ، ب، ج، د) وفق ما تراه الجمعية مناسبة من حيث آلية ووقت تقديم الخدمة (شهريا أو دوريا) وهي:

م	الخدمة	الايضاح
١	توفير الوحدات السكنية	يتم توفير الوحدات السكنية للمستفيدات المسجلات بالجمعية ومنصة الإسكان التنموي في حال توفر الوحدات السكنية وبما يتناسب مع عدد افراد الأسرة.
٢	الرفع على منصة جود لتسديد الايجار المتأخر	ويشترط ان تكون المستفيدة مسجلة في الإسكان التنموي ولديها عقد ايجار الكتروني وعدد الأبناء اكثر من ٣
٣	الدورات التدريبية والحرفية	يتم التسجيل في الدورات والبرامج التدريبية (الحرفية - المهارية -التثقيفية - التوعوية) من خلال الموقع الالكتروني للجمعية - حساب الجمعية في تويتر - رسائل الواتساب
٤	تسديد ايجار	تقديم المساعدة للمستفيدة من فئة (أ-ب-ج) التي تسكن في منزل مستأجر وعليها متأخرات في تسديد الإيجار مبلغ ( ٥٠٠٠ الف ريال) بعد تقديم العقد الالكتروني ويكون باسمها والمطالبة المالية من صاحب العقار.
٥	تسديد الكهرباء	يتم سداد فواتير الكهرباء للمستفيدة بما لا يتجاوز مبلغ السداد ١٠٠٠ ريال ويشترط إحضار فاتورة الكهرباء باسم المستفيدة والعقد الالكتروني، ولمره واحدة خلال عامين .
٦	السلة الرمضانية	تقدم الجمعية كوبونات من محلات شرائية ويكون العدد حسب افراد الأسرة وتسلم فقط في شهر رمضان المبارك
٧	توفير الأجهزة الكهربائية	لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ-ب-ج-د) التي لا يمكن للأسرة شراء بعض الأجهزة فلها الحق في الحصول على توفير (جهاز كهربائي ) عن طريق الجمعية وفق احتياجها وتوصيات إدارة الخدمات.
٨	تأمين المواصلات ( حسب الحاجة)	لكل أسرة مستفيدة من فئة (أ-ب-ج-د) والتي لا يوجد لديها سيارة خاصة او تجد صعوبة في حضور الدورات التدريبية والأنشطة، فلها الحق في الحصول على مساعدة مواصلات. اذا كانت مدة الدورة التدريبية تزيد عن يوم.
٩	صيانة وترميم المنازل	لكل أسرة مستفيدة من فئة(أ-ب-ج-د) والتي تسكن منزل ملك فلها الحق في الحصول على مساعدة صيانة وترميم المنزل على أن يكون المنزل ملك للمستفيدة ويكون الترميم ضرورة ملحة.

## كيفية الحصول على خدمات الجمعية :

يمكن للمستفيدات من خدمات الجمعية الحصول على هذه الخدمات من خلال التواصل مع 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 يمكنكم الاتصال بمديرة إدارة الخدمات الاجتماعية وسيرحبون بتواصلكم ويكونون سعداء بخدمتكم.

ولمعرفة تفاصيل هذه الخدمات يمكنكم الرجوع إلى موقع الجمعية الإلكتروني

<http://daam.org.sa>

## سياسة صرف المساعدات:

تقديم طلب المساعدة وتهدف والتي تحقيق استقرار مالي يضمن حياة كريمة للأسر غير القادرة على توفير الدخل الكافي لحياة كريمة لهم.

أولاً: الفئات المستفيدة:

فئات التالية للاستفادة من المساعدات:

١-الارامل.

٢-المطلقات (مستفيدات الضمان الاجتماعي)

ثانياً: قنوات تقديم طلب المساعدات:

١-الموقع الإلكتروني - التقديم المباشر عبر زيارة الجمعية.

٢- إدارة البرامج والمشاريع .

ثالثاً : آلية صرف المساعدات:

المساعدات العينية:

تقدم جمعية دعم بمنطقة مكة المكرمة خدمة صرف المساعدات العينية لبعض الاجهزة المنزلية مثل (الثلاجات - المكيفات - البوتاجازات - الغسالات - السلة الغذائية) ويتم صرفها لمرة واحدة للأسرة الفقيرة وفق المعايير التالية:

١- مطلقة او ارملة ( سعودية ضمانيه أو أم مواطن ).

٢-الاولوية لمن لم يسبق له الحصول على المساعدة من قبل ولمن استفادت من الدورات المقدمة من الجمعية.

٣- يتم صرف الكوبونات (السلال الغذائية) مره واحده في شهر رمضان المبارك أو حسب ما يتوفر لدى الجمعية.

٤- كما يتم صرف السلة الغذائية وفق الشرائح التالية:

عدد أفراد الاسرة	عدد البطاقة
اقل من ٥ افراد	عدد (٢) سلة غذائية - كوبون
من ٥ إلى ٨ أفراد	عدد (٣) سلة غذائية - كوبون
من ٩ إلى ١٢ أفراد	عدد (٤) سلة غذائية - كوبون

رابعاً : الخدمات المقدمة للمستفيدين محددة لمدة ٣ سنوات للمستفيدين اللاتي تم تسكينهن وتوقيع عقود التملك , والمستفيدين اللاتي لم يتم تسكينهن يتم تقديم الخدمات لهن .

## حقوق المستفيدين :

للمستفيدة الحق في :

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحالتك من قبل الفريق المتخصص .
- ٢- إحالتك إلى الباحث الاجتماعي الباحث الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة لكم.
- ٣- تقديم المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها .
- ٤- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم لك هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٥- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.

### - السرية والخصوصية

كمستفيدة لك الحق في:

- ١- أن يتم التعامل مع ملفك الورقي الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة.
- ٢- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بكل سرية.
- ٣- أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعايتك وتقديم الخدمات لا ما لم تأذن له بذلك.

### - الاحترام والكرامة

كمستفيد لك الحق في:

- ١- الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة مع الأخذ بعين الاعتبار دائما لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك .
- ٢- لك الحق في رفض أي خدمة تقدمها الجمعية ما لم يكن هناك ضرر عليكم تقدره الجمعية ويطلب معها ضرورة تقديم الخدمة حفاظا عليكم وعلى سلامتكم .

### - التعريف بمقدمي الخدمة

كمستفيد لك الحق في:

- ١- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة بالجمعية .
- ٢- معرفة هوية الباحثة الاجتماعية المسؤولة عن تقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.
- ٣- كما تقوم الجمعية بتدريب طالبات من الجامعات والجهات الأكاديمية ويعملون تحت إشراف موظفي وموظفات الجمعية فيما يخص هؤلاء فإنك كمستفيد لك الحق في:
  - معرفته هوية الطالبات المتدربات والذين قد يشاركون في تقديم الخدمة أو الرعاية لك .
  - الاستفسار عن دور أي من أو المتدربات والحصول على إجابة من الموظفة المشرف عليهم .
  - رفض مشاركة أي من المتدربين للمتدربات في تقديم الخدمة أو الرعاية لك.

## واجباتك كمستفيدة

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك للباحثة الاجتماعية ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات .
- ٣- 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.
- ٤- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٥- إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- ٦- الالتزام بتحديد بيانات الأسرة سنويا حين يتم الإعلان عن معوز عن موعد التحديث .
- ٧- المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من الجمعية .
- ٨- الاحترام المتبادل لموظفي أو موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
- ٩- عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في الجمعية إلا بالموافقة الجمعية.
- ١٠-الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها لكم الجمعية .
- ١١-الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
- ١٢-عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم منحها لكم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
- ١٣- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطيا لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية لكم لأن أهداف الجمعية تنمية حيث مساندكم بالاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- ١٤- في حالة عدم رضاكم عن خدمات الجمعية وبرامجها فإنه يجب عليكم الإفصاح ذلك من خلال إبلاغ الباحثة الاجتماعية او رئيسة قسم الخدمة الاجتماعية او مسؤولة البرامج والتدريب مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظرهم واقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٥-يمكنكم الاستفسار بسؤال الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود أسئلة لديكم عن الجمعية.

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

**أولاً :** للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص الحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

**ثانياً :** على المستفيدين تقديم التظلم والشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ 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 مشتملاً على الآتي :

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف /البريد الإلكتروني) (صلة القرابة )
- ٢- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
- ٣- تحديد الشخص أو جهتها المتظلم منها
- ٤- تحديد الضرر
- ٥- أسباب التظلم
- ٦- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
- ٧- تحديد الطلب المراد
- ٨- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى والتظلم
- ٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت

**رابعاً :** إجراءات التظلم أو الشكوى

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير عام الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم .
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
- ٣- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه .
- ٤- على مدير عام الجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٥- يتم البث في موضوع التظلم أو الشكوى من اللجنة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوماً عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- ٦- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٧- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طريق (الإبلاغ الهاتف البريد الإلكتروني الجوال التواصل الشخصي الموقع الإلكتروني ...إلخ).
- ٨- لمدير عام الجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إذا ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
- ٩- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية

<http://daam.org.sa/>

## لائحة المخالفات والاجراءات المترتبة عليها :

م	المخالفة	اول مرة	ثاني مره	ثالث ملغيه
١-	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير بعرض العقد أو احضار أوراق غير صحيحة	إقرار خطي بعدم التكرار لذلك	تحرم المستفيدة مدة ٦ أشهر من الخدمة	تحرم المستفيدة من خدمة الجمعية نهائيا ( بقرار من لجنة الحقوق والواجبات )
٢-	عدم المصدقية في المعلومات المقدمة للجمعية .	تنبيه المستفيدة مع المطالبة بالتصحيح	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى	تحرم المستفيدة من خدمات الجمعية نهائيا
٣-	رفض المستفيدة لزيارة فريق البحث	توضيح طبيعة العمل لأسرة المستفيدة من قبل فريق البحث	إقرار وتعهد من المستفيدة برفضها الزيارة الميدانية	إيقاف الخدمة بعد توثيق ذلك من الباحثة الاجتماعية ومدير إدارة البحث
٤-	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه المستفيدة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	يبطل مساعدتها نهائيا ( ذلك يثبت عدم رغبتها في الاستمرار)
٥-	تغيير أرقام هاتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك	تنبيه المستفيدة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف الخدمة المقدمة للمستفيدة من قبل الباحثة وإدارة الدعم
٦-	الاعتداء اللفظي على أحد موظفات الجمعية أو صدور أي سلوك غير لائق من المستفيدة سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف .	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظفة	حرمان المستفيدة من خدمات الجمعية لمدة ٦ أشهر مع الاحتفاظ بحق المتضررة	تحرم المستفيدة من الخدمة نهائيا ويلغي ملفها ويضع في الأرشيف .
٧-	عدم التحديث الدوري لبيانات المستفيدات من خلال الموقع الالكتروني	تنبيه المستفيدة بضرورة ذلك لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	إيقاف الخدمة لها الى أن يتم تحديث ملفها في الموقع الالكتروني .	
٨-	عدم التزام المستفيدة أو أبنائها بحضور الدورات التدريبية بعد التسجيل و تأكيد الحضور للدورات التدريبية	تنبيه المستفيدة بضرورة حضور التدريب لكي لا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها	حرمان المستفيدة من خدمات الجمعية لمدة ٦ أشهر	

## النماذج

### نموذج تبليغ

		رقم ملف الأسرة	الاسم
١٤ هـ / /	التاريخ	اليوم	اسم البرنامج
..... ..... ..... .....			المخالفة
	التوقيع	اسم مشرف/ة البرنامج	

إلى	الباحثة .....
من	مدير الخدمة الاجتماعية
الموضوع	للإفادة عاجلاً
التاريخ	١٤ هـ / /
مساءلة الأسرة <input type="checkbox"/> مرئيات الباحثة <input type="checkbox"/>	

## نموذج اتخاذ إجراء

		رقم ملف الأسرة		الاسم
١٤ / / هـ	التاريخ	اليوم		اسم البرنامج
..... ..... ..... .....				المخالفة
				مخالفة رقم
	التوقيع		اسم الباحثة	

### ( اتخاذ إجراء )

لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....  
.....

وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

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

لقد تم تحرير هذا القرار في يوم : ..... الموافق / / ١٤ هـ

	التوقيع		مدير الخدمة الاجتماعية
--	---------	--	------------------------

## نموذج قرار

الاسم	رقم ملف الأسرة	مخالفة رقم	
اسم البرنامج	اليوم	التاريخ	١٤ / / هـ
المخالفة			..... ..... .....
مدير الخدمة الاجتماعية	التوقيع		

### (قرار)

- لقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....

- وبناء عليه فقد تقرر الآتي :

.....

.....

التوقيع	الوظيفة	لجنة الحقوق والواجبات	
	رئيس		مدير الخدمة الاجتماعية
	عضو		مدير إدارة البرامج واللجان
	عضو		الكفالات
	عضو ومقرراً		مشرفة القسم النسائي

## نموذج إقرار

		رقم الهوية	الاسم
١٤ / / هـ	التاريخ	اليوم	المخالفة
.....			
.....			
.....			

### (إقرار و تعهد)

د تم تحرير هذا التعهد يوم : ..... الموافق / / ١٤ هـ

د ثبت ارتكاب المسنفة المخالفة الآتية :

.....

بناء عليه فإن الأسرة قد اعترفت بخطأها ونأمل ألا يتكرر ذلك مستقبلاً ، وفي حالة تكراره هذه المخالفة ستقوم الإدارة بتطبيق الجزاء المنصوص عليه لأنحة الجزاءات في حقه دون معارضة من الأسرة .

	التوقيع	الاسم
.....		

	التوقيع	اسم الباحثة
.....		
	التوقيع	إدارة برامج الدعم والتأهيل
.....		

## نموذج تحويل للجنة

		رقم ملف الأسرة		الاسم
١٤ / / هـ	التاريخ	اليوم		اسم البرنامج
				المخالفة
				مخالفة رقم
		التوقيع		اسم الباحثة

### (تحويل)

نقد تم تحرير هذا التحويل في يوم : ..... الموافق / / ١٤ هـ

نقد ثبت ارتكاب الأسرة المخالفة الآتية :

.....  
 .....

وبناء عليه فقد تم تحويل الأسرة إلى لجنة الحقوق والواجبات .

		التوقيع		مدير الخدمة الاجتماعية
--	--	---------	--	------------------------

## نموذج تقديم شكوى

		رقم ملف الأسرة	الاسم
		رقم الجوال	رقم السجل المدني
١٤ / / هـ	التاريخ	اليوم	رقم الهاتف
			موضوع التظلم
<input type="checkbox"/> سوء المعاملة <input type="checkbox"/> التقصير في الخدمات <input type="checkbox"/> رفض المساعدة <input type="checkbox"/> أخرى : .....			طبيعة المشكلة
.....			تفاصيل الشكوى / التظلم
.....			الجهة التي تود التظلم منها
.....			تحديد الضرر
.....			أسباب التظلم
.....			المرفقات
	التوقيع		اسم صاحب/ة الشكوى
	التوقيع		اسم الموظف/ة مستلم الشكوى

ملاحظة :

- ١- هذا النموذج خاص بتقديم شكوى إلى إدارة جمعية دعم ( لرعاية المطلقات والارامل وبنائهن).
- ٢- تقديم الشكوى فقط للمطلقات والارامل وبنائهن المستفيدين من خدمات جمعية دعم.
- ٣- سيتم التعامل مع الشكوى بمنتهى السرية والشفافية.

الاسم : ..... رقم الملف : .....

التاريخ .....

أقر باستلامي النسخة الأصلية منها واطلعت على محتوياتها واتعهد بالتقيد بها  
والله الموفق

الاسم: .....

التوقيع : .....

رئيسة مجلس إدارة الجمعية  
نورة بنت عبدالعزيز آل الشيخ

