

لائحة المستفيدين

مؤسسة كافل لرعاية الأيتام
بمنطقة مكة المكرمة
لعام ٢٠٢٣ م

المقدمة :

تسعى كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة إلى الريادة في تنمية اليتيم وأسرته ، من خلال توفير الرعاية التنموية الشاملة لتحقيق جميع احتياجاتهم ومتطلباتهم لتمكينهم في المجتمع ،

وتوضيح كيفية الحصول على خدمات المؤسسة وشروط الاستحقاق وآلية الحصول عليها .

هذه اللائحة مكونة من خمسة أبواب وهي :-

الباب الأول : تعريف المصطلحات .

الباب الثاني : التسجيل وقبول الأسر .

الباب الثالث : الخدمات المقدمة للمستفيدين وشروط استحقاقها

الباب الرابع : حقوق وواجبات المستفيدين

الباب الخامس : حالات إيقاف خدمات المؤسسة عن المستفيد .

الباب السادس : أحكام عامة .

(الباب الأول)

أولاً : التعريف بالمصطلحات :

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية أينما وردت في هذه اللائحة : المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك .

• المؤسسة :

هي مؤسسة كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة ترخيص رقم (٤٢) .

• النظام :

هو النظام الأساسي للمؤسسة والمعتمد من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .

* اللائحة:

هي لائحة خدمات المستفيدين من مؤسسة كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

• إدارة الرعايات والبرامج :

القسم المعني فيما يخص البرامج التربوية والتعليمية والتدريب والتوظيف والبرامج الاجتماعية وبرامج التمكين .

• إدارة خدمات المستفيدين :

القسم المعني في تسجيل الأسر وتدقيق بياناتهم والبحث الميداني ومتابعة الكفالة الشهرية وإيداعها في حسابات المستفيدين ومتابعة الحالات الصحية للمستفيدين وتوفير العلاجات اللازمة والتوعية الصحية وتسجيل طلبات المستفيدين وتوفير احتياجاتهم الضرورية .

• الإدارة القانونية :

القسم المعني في تقديم الاستشارات القانونية وصياغة ومراجعة العقود والمرافعة وحضور الجلسات والتوعية القانونية للمستفيدين .

• المستفيدون من اللائحة :

هم الأسر المسجلين بمؤسسة كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة.

• المستفيدين :

هم الأيتام واليتيمات والأرامل وأمهات الأيتام ومن في حكمهم .

تقدم المؤسسة خدماتها لأسر الأيتام الذين فقدوا والدهم من أبوين سعوديين أو أحدهما وما يصدر بمعاملتهم بالمثل من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومن ثبت فقده لوالده بموجب صك شرعي ، وذلك حسب التصنيف الآتي :

- أسر الكفالة :
هي الأسر المستفيدة ، وذلك للأبناء الذين لم تتجاوز أعمارهم ١٨ سنة ، ودخل الفرد الواحد لا يزيد عن ١٢٥٠ ريالاً شهرياً .
- أسر الرعاية :
هي الأسر التي تجاوز جميع أعمار الأيتام فيها ١٨ سنة أو يزيد دخل الفرد الواحد عن ١٢٥٠ ريالاً شهرياً .
- أم الأيتام (الأرملة) :
وهي التي تُوفِّي زوجها ولم تتزوج ولديها أيتام قُصّر .
- الأم المتزوجة :
وهي الأم التي تُوفِّي زوجها وتزوجت بآخر وتسكن مع الأيتام .
- الأم المطلقة :
وهي الأم التي طلقها زوجها قبل وفاته أو تزوجت من آخر وطلقت منه وتسكن مع الأيتام .
- الأم البديلة الحاضنة :
هي من في حكم الأم من إحدى القريبات والتي تسكن مع الأيتام وترعاهم نتيجة وفاة الأم أو زواجها .
- ثانيًا: تصنيف فئات المستفيدين ومدى استحقاقهم :
- تصنيف فئات المستفيدين من خدمات المؤسسة :

التصنيف	الإيضاح
فئة الكفالة	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد فيها أقل من (١٢٥٠) ريالاً وأصغر الأيتام لم يتجاوز ١٨ سنة .
فئة الرعاية	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد فيها أعلى من (١٢٥٠) ريالاً أو جميع الأيتام تجاوزت أعمارهم (١٨) سنة .

حساب الإيراد الشهري للفرد الواحد : (التقاعد / التأمينات / الضمان / راتب الأم/ دخل آخر) .
حساب المصروف الشهري للأسرة الواحدة: (الكهرباء : ١٠٠٠ ريال)، (الإيجار : ١٥٠٠ ريال) .

• مدى استحقاق الحالات التالية لخدمات المؤسسة :

م	الحالة	البيان
١	المستفيدة/ة تحت ١٨ سنة من أسر الكفالة	تستفيد من خدمات المؤسسة .
٢	المستفيدة/ة فوق ١٨ سنة	تستفيد من البرامج والخدمات التنموية .
٣	أم اليتيم (الأرملة)	تستفيد من خدمات المؤسسة
٤	الأم المتزوجة	الأم : لا تستفيد من خدمات المؤسسة الأيتام: يستفيدون من خدمات المؤسسة
٥	الأم المطلقة	
٦	الأم البديلة الحاضنة	

(الباب الثاني)

(التسجيل وقبول الأسر)

شروط التسجيل :

١. أن يكون المستفيد يتيم الأب .
٢. أن يكون المستفيد أحد والديه سعودي الجنسية .
٣. ألا يتجاوز عمر أصغر الأبناء (١٨ سنة) .
٤. إحضار مشهد التقاعد و التأمينات والضمان .
٥. توفير مالا يقل عن أربعة أرقام تواصل للأسرة .
٦. أن تكون الأسرة من سكان مكة المكرمة .
٧. إحضار حساب الأييان الخاص بالأرملة أو الوكيل الشرعي .

المستندات المطلوبة للتسجيل والقبول :

- صورة من شهادة الوفاة مع الأصل للمطابقة .
- صورة من بطاقة العائلة ، وهوية الأم مع الأصل للمطابقة.
- صورة من شهادات الميلاد للأيتام مع الأصل للمطابقة.
- صورة من عقد الإيجار الإلكتروني الموحد و فاتورة الكهرباء أو الصك للمطابقة.
- صورة من (صك حصر الورثة من المحكمة مع صك الولاية الشرعي على الأيتام) مع الأصل للمطابقة.
- مشهد يثبت عدم زواج الأم والبنات بتاريخ حديث(برنت الأحوال المدنية أو تطبيق أبشر الخاصة بوزارة الداخلية) .
- تعريف من المدرسة أو آخر شهادة مدرسية حصل عليها **المستفيد/ة** مختومة من المدرسة.
- العنوان الوطني.

(الباب الثالث)

(الخدمات المقدمة للمستفيدين وشروط استحقاقها)

هي الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين من فئة أسر الكفالة وفقاً لشروط اللائحة وحسب ما تراه المؤسسة مناسباً من حيث الآليات ووقت تقديم الخدمة وهي :

القسم الأول (البرامج الرعوية) :

(١) : الكفالة الشهرية .

هو مبلغ يصرف للمستفيد من خلال إيداعه على الحساب شهرياً .

(٢) السلة الغذائية .

هي السلة الغذائية العينية أو الكوبونات التي تقدمها المؤسسة .

(٣) : المساعدة في سداد فواتير الكهرباء .

تمت إضافة تعريف للخدمة

آلية الاستحقاق :

عدد أفراد الأسرة من (٥) وأقل (١٠٠٠) ريال كحد أقصى للمساعدة .

عدد أفراد الأسرة من (٦) فما فوق (١٢٠٠) ريال كحد أقصى للمساعدة .

• شروط الاستحقاق:

١. مطابقة عقد الإيجار مع الاسم المدون بالفاتورة .
 ٢. أن يكون سكناً مستقلاً للمستفيد/ة وغير مشترك .
 ٣. ألا تكون متأخرات الفاتورة أكثر من شهرين .
 ٤. تستحق الأسرة المساعدة مرة واحدة خلال السنة الميلادية .
- المستندات المطلوبة :

١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين .
٢. إرفاق صورة من الفاتورة المطلوب سدادها .
٣. صورة من بطاقة هوية المؤجر .
٤. العقد الإلكتروني الموحد .
٥. صك المنزل في حال كان السكن ملكاً .
٦. تقرير مكتبي للباحث الاجتماعي .

(٤) : مساعدة الإيجار .

تمت إضافة تعريف للخدمة

• شروط الاستحقاق :

١. أن يكون المنزل مستأجرًا من **الارملة** أم الأيتام أو أبنائها .
٢. ألا يكون السكن بأقساط منتهية بالتمليك .
٣. **ألا يكون المنزل يعود ملكيته لأحد أفراد الأسرة .**
٤. ألا تمتلك الأسرة أي منزل ملك سواء في المنطقة التي تسكن بها أو غيرها .
٥. تقديم المساعدة وفقاً للسنة العقدية في عقد الإيجار على حسب توفرها .
٦. أن يكون المتبقي بمدة عقد الإيجار ثلاثة أشهر على الأقل .

المستندات المطلوبة :

١. تعبئة نموذج الطلب من قسم خدمات المستفيدين.
٢. صورة طبق الأصل من عقد الإيجار الإلكتروني واضحة وحديثة (للسنة العقدية).
٣. صورة من بطاقة هوية المؤجر.
٤. التقرير الميداني للباحث الاجتماعي .

آلية الاستحقاق لمساعدة الإيجار .

ملاحظات	استحقاق مساعدة الإيجار السنوي	عدد الأيتام
	٢٠٠٠ ريال	الأرملة مع ٣ أيتام وأقل
	٣٠٠٠ ريال	الأرملة مع ٦ أيتام وأقل
	٤٠٠٠ ريال	الأرملة مع ٧ أيتام وأكثر

- (٦) : تأثيث المنزل .
- تمت إضافة تعريف للخدمة
- شروط الاستحقاق :
- ١. أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو غير صالح للاستعمال .
- ٢. أن يكون الأثاث من الأصناف الأساسية للأسرة مثل : (موكيت، دولاب مطبخ ، غرف نوم وغيرها) .
- ٣. التقرير الميداني للباحث الاجتماعي .
- ٤. أخذ تسعيرة من ٣ جهات
- المستندات المطلوبة :
- ١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين .
- ٢. إرفاق ما يثبت ذلك .
- (٧) : الأجهزة الكهربائية .
- تمت إضافة تعريف للخدمة
- شروط الاستحقاق :
- ١. ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق المؤسسة خلال الخمس سنوات الماضية
- ٢. عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده .
- ٣. أن تكون الأجهزة الكهربائية الأساسية للأسرة مثل : (مكيف + ثلاجة + غسالة + فرن + مكنسة كهربائية + فريزر) .
- ٤. تقرير الباحث الاجتماعي .
- المستندات المطلوبة:
- ١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين .
- ٢. إرفاق ما يثبت ذلك .
- (٨) : الرعاية الصحية .
- تمت إضافة تعريف للخدمة
- المستندات المطلوبة:
- ١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين .
- ٢. تقرير طبي من الجهة المعالجة عن الحالة وبيان تكلفة العلاج .
- (٩) : الكسوة والحقيبة المدرسية .
- تمت إضافة تعريف للخدمة
- شروط الاستحقاق :
- ١. أن يكون الطالب من المستفيدين ضمن أسر فئة الكفالة .
- ٢. أن يكون المستفيد ضمن الطلاب المنتظمين دراسياً .

* المستندات المطلوبة :

١. الشهادة الدراسية للعام الدراسي الماضي أو تعريف من المدرسة .

* القسم الثاني : (البرامج التنموية) :

• (١) : حجة الفريضة .

• **شروط الاستحقاق :**

١. ألا يكون قد سبق لهم الحج .
٢. أن يكون عمر اليتيم ما بين (١٨ - ٢٥) سنة .
٣. وجود محرم شرعي للمستفيدات الراغبات في الحج .
٤. ألا يتجاوز عدد الأفراد الذين تقدم لهم الخدمة عن أربعة أفراد من كل أسرة

(٤ / ب) المستندات المطلوبة :

١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين .

٢. برنت من تطبيق أبشر يوضح عدم أداء فريضة الحج .

٣. صورة هوية المستفيدة/ة

• (٢) : **مساعدة المقبلين على الزواج .**

تمت إضافة تعريف للخدمة

• **شروط الاستحقاق :**

١. أن يكون الطلب خلال الستة الأشهر الأولى من كتابة عقد النكاح .
٢. ألا يتجاوز راتب المستفيد ستة آلاف ريال.
٣. الحصول على دورة تأهيلية قبل الزواج والتي تقيمها الجهات المتخصصة في مساعدات الزواج والتأهيل الاجتماعي.

• **المستندات المطلوبة :**

١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم خدمات المستفيدين.

٢. صورة حديثة لعقد النكاح.

٣. صورة من شهادة حضور الدورة التأهيلية.

٤. إحضار ورقة تعريف بالراتب للابن.

٥. الية الاستحقاق :

ملاحظات	نوع الدعم	الفئة
	جهازين كهربائي + مبلغ (٣٠٠٠) ريال	مستفيد
	مبلغ (٣٠٠٠) ريال	مستفيدة

- (٣) : دروس التقوية .
- **شروط الاستحقاق :**
- ١. أن يكون المستفيد ضمن الطلاب المنتظمين دراسياً .
- **المستندات المطلوبة:**
- ١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم التمكين والبرامج
- (٤) : جائزة كافل للتفوق العلمي .
- **(برنامج لتكريم المتفوقين دراسياً وتعزيز قدراتهم الدراسية) :**
- **شروط الاستحقاق :**
- ١. أن يكون المستفيد ضمن الأسر المسجلة من فئة الكفالة .
- **المستندات المطلوبة :**
- ١. صورة الشهادة الدراسية للعام الحالي .
- ٢. صورة الهوية الوطنية
- **الشروط :**
- ١. حصول الطالب/ة في المرحلة المتوسطة والثانوية على معدل ٩٥٪ فما فوق.
- ٢. حصول الطالب/ة في المرحلة الجامعية على معدل ٣,٥٠ من ٤ فما فوق أو معدل ٤,٥٠ من ٥ فما فوق .
- **مقدار المكافأة:**
- المرحلة المتوسطة ٣٠٠ ريال
- المرحلة الثانوية ٥٠٠ ريال
- المرحلة الجامعية أو مايعادلها ١٠٠٠ ريال
- (٦) : التدريب .

برنامج يقدم للمستفيدين من خدمات المؤسسة للحصول على دورات تدريبية بهدف تطوير قدراتهم وصقل مواهبهم لمواصلة تعليمهم أو لتوظيفهم أو لتمكينهم في الجانب المهاري أو المهني وتأهيلهم لسوق العمل .

- **المستندات المطلوبة :**
- ١. صورة من الهوية الوطنية.
- ٢. صورة من آخر مؤهل دارسي.
- ٣. تعبئة نموذج طلب الخدمة من قسم التمكين والبرامج .

(٧) : التوظيف .

يمكن للمستفيدين من خدمات المؤسسة التقديم على البرنامج وفق الفرص المتاحة في سوق العمل والشراكات المبرمة مع المؤسسة وفق الشروط التالية:

١. تعبئة نموذج طلب الخدمة من إدارة الرعايات والبرامج .
٢. ألا يقل عمر المتقدم عن (١٥) سنة .

المستندات المطلوبة :

١. صورة من بطاقة الهوية الوطنية .
٢. صورة من آخر مؤهل .
٣. سيرة ذاتية لطالب الخدمة .
- (٨) : دعم الموهوبين .

تتضمن البرامج التأهيلية والمسابقات والبرامج المتعلقة بالموهبة والإبداع .

شروط الاستحقاق :

١. التسجيل في برنامج موهبة ؛ لقياس المواهب .
- (٩) : البرامج الاجتماعية .

تتضمن تقديم البرامج التربوية والتطويرية والاجتماعية والترفيهية والرياضية و البرامج المجتمعية والموسمية والرحلات والمسابقات .

شروط الاستحقاق :

١. أن يكون المستفيد ضمن الأسر المسجلة في خدمات المؤسسة

*** المستندات المطلوبة :**

١. التوقيع على نموذج العقد الموحد المخصص للمشاركة بالبرامج .
- (١٠) : ترميم المنازل .

تقدم المؤسسة خدمات ترميم المنازل للحالات الطارئة(المنازل المتهاكلة) .

شروط الاستحقاق :

١. أن يكون المستفيد ضمن الأسر المسجلة فئة الكفالة
٢. - ان يكون المنزل ملكاً
٣. معاينة المنزل من قبل الباحث الاجتماعي
٤. تقرير الباحث الاجتماعي .
٥. أخذ تسعيره من ٣ مؤسسات للترميم

المستندات المطلوبة :

١. تعبئة نموذج الطلب من قسم خدمات المستفيدين .
٦. أن يحضر المتقدم جميع الأوراق المطلوبة من مصادرها

• (١١) : برنامج الإسكان .

تقدم المؤسسة بالشراكة مع الجهات المعنية خدمة توفير السكن للأسر المسجلة بالمؤسسة حسب الاشتراطات والبنود المتفق عليها بموجب عقد التسكين والانتفاع .

• **شروط الاستحقاق :**

١. أن يكون المستفيد ضمن الأسر المسجلة فئة الكفالة .
٢. أن تكون الأسرة ضمن المتقدمين على وزارة الإسكان ولديها رقم معاملة .

* **المستندات المطلوبة :**

١. التوقيع على نموذج عقد الإسكان والانتفاع .
 ٢. توافق شروط وزارة الإسكان على حالة الأسرة المستفيدة .
- (١٢) : سداد الرسوم الدراسية .
- هي المساهمة في سداد جزء من الرسوم الدراسية بالمدارس والجامعات والكليات الأهلية .

• **شروط الاستحقاق:**

١. أن يكون **المستفيد/ة** من طلاب المرحلة الدراسية أو الكليات التخصصية الأهلية .
٢. تكون نسبة المساعدة بحسب المستوى الدراسي على النحو التالي :-
 - ٥٠٪ إذا كان مستوى الابن ٩٠٪ فما فوق
 - ٤٠٪ إذا كان مستوى الابن من ٨٠٪ الى ٨٩٪
 - ٣٠٪ إذا كان مستوى الابن اقل من ٨٠٪
٣. يستحق **المستفيد/ة** المساعدة لمرة واحدة خلال السنة الدراسية .

• **المستندات المطلوبة :**

١. تعبئة نموذج الطلب من قسم خدمات المستفيدين .
 ٢. أصل المطالبة المالية لسداد الرسوم الدراسية .
 ٣. أن تكون المطالبة للعام الدراسي الحالي .
- (١٣) : دعم رواد الأعمال .
- هو الدعم المالي واللوجستي للمشاريع التجارية الناشئة أو الصغيرة .

• **شروط الاستحقاق:**

- ١- أن يكون **المستفيد/ة** من أسر الكفالة
- ٢- أن يكون **المستفيد/ة** من الحاصلين على الموافقات الرسمية بخصوص المشروع .
- ٣- أن تكون التصاريح الرسمية باسم **المستفيد/ة** .
- ٤- يستحق **المستفيد/ة** المساعدة لمرة واحدة فقط خلال السنة .
- ٥- وجود خبرة لا تقل عن ٦ أشهر في نفس المجال أو شهادة تخصص في نفس المجال
- ٦- التفرغ لتشغيل المشروع
- ٧- أن يكون المشروع باسم المستفيد

المستندات المطلوبة :

- ١- تعبئة نموذج الطلب من قسم خدمات المستفيدين .
 - ٢- صور التصاريح والموافقات الرسمية على المشروع .
 - ٣- نسخة من الدراسة الأولية للمشروع (دراسة الجدوى) .
 - ٤- إرفاق ما يثبت الخبرة و الشهادة
 - ٥- إرفاق مواقع التواصل الاجتماعي للمشروع إن وجد
- نسبة الاستحقاق :

نسبة المساعدة	تكلفة المشروع
20 %	5000 - 1000
/30	10,000 - 5000
50%	20,000 - 10,000

(١٤) : دعم الأسر المنتجة .

هو الدعم المالي واللوجستي للأعمال اليدوية .

٦- شروط الاستحقاق :

١. أن يكون **المستفيد/ة** من أسر الكفالة
٢. ان يكون **المستفيد/ة** من المنتجين والحرفيين .
٣. يستحق **المستفيد/ة** المساعدة لمرة واحدة فقط خلال السنة .
٤. وجود خبرة لاتقل عن ٣ أشهر في نفس المجال

٧- المستندات المطلوبة :

١. تعبئة نموذج الطلب من قسم خدمات المستفيدين .
٢. إحضار تعريف المشروع ويشمل : اسم وفكرة المشروع- صور المشروع- احتياجات المشروع
٣. إحضار ما يثبت أن **المستفيد/ة** من المنتجين والحرفيين (شهادة أسر منتجة – بطاقة صحية – وثيقة عمل حر و غير ذلك من الإثباتات المناسبة حسب المشروع.
٤. إرفاق ما يثبت الخبرة و الشهادة
٥. إرفاق مواقع التواصل الاجتماعي للمشروع إن وجد
٦. نسبة الاستحقاق :

نسبة المساعدة	تكلفة المشروع
60 %	1000 - 500
/40	3000 - 1000
30%	5000 - 3000

(الباب الرابع)

حقوق وواجبات المستفيدين

حقوق المستفيد :

١. الحصول على الرعاية المناسبة لحالتك والمتوفرة في المؤسسة بعد إجراء البحث المكتبي والميداني "إذا استدعى الأمر" لحالتك من قِبَل فريق البحث الاجتماعي المختص.
٢. إحالتك إلى الباحث/ة الاجتماعي/ة المسؤول/ة عن تقديم الخدمة.
٣. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين وإجراءات تقديمها.
٤. الحصول على الخدمات والرعايات كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز، وأن تقدم لك هذه الخدمة بكل احترام وتقدير.
٥. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لك في حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة.
٦. أن يتم التعامل مع ملفك الورقي والإلكتروني وجميع مراسلاتك الخاصة بحالتك بسرية تامة.
٧. رفض التحدث أو المقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالمؤسسة أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية أو الخدمات المقدمة لك.
٨. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
٩. الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً بكرامتك الشخصية.
١٠. لك الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها لك المؤسسة ما لم يكن هناك ضرر عليك تقدره المؤسسة ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة أو الرعاية.
١١. لك الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات والرعايات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

واجبات المستفيد:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
٣. الموافقة على إجراء البحث الميداني لكم واستقبال الباحث /ة الاجتماعي/ة في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم.
٤. إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال.
٥. الالتزام بتحديث البيانات سنوياً أو حسب الآلية المتبعة داخل المؤسسة حين يتم التواصل معك.
٦. المحافظة على البطاقات والأجهزة الكهربائية أو أي جهاز يتم تسليمه لكم من المؤسسة.
٧. الالتزام بحضور البرامج والدورات التدريبية أو التوظيف التي تقدمها المؤسسة بعد ترشيحكم في المشاركة والاستفادة منها، وعند الاعتذار يتم إبلاغ المؤسسة بذلك وكتابة الاعتذار خطياً؛ لأنه يؤثر على استمرار تقديم الخدمات لكم، ولأن أهداف المؤسسة تنموية تساندكم على الاعتماد على النفس وتحسين مستوياتكم الاجتماعي والاقتصادي.
٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي إلا بعد الرجوع للمؤسسة وتوضيح الأسباب لئتم معالجتها.
٩. المشاركة في برامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها من قبلكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
١٠. الالتزام بالزي المحتشم عند حضور المؤسسة أو أثناء الحضور في البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة في مقرها أو في أي موقع آخر.
١١. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم لفظياً أو جسدياً.
١٢. في حالة عدم الرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو عن مقدمي الخدمة يجب عليكم الإفصاح عن ذلك لمقدمي الخدمة أو عن طريق الهاتف المجاني للمسؤولين.
١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة، أو الباحث /ة في حالة عدم فهمكم للحقوق أو الواجبات والخدمات أو وجود أسئلة لديكم عن المؤسسة.

(الباب الخامس)

(حالات إيقاف خدمات المؤسسة عن مستفيد / أسرة)

القسم الأول : (إيقاف الخدمة عن الأفراد)

يتم إيقاف الخدمة عن فرد أو أكثر من أفراد الأسرة بناء على أحد الأسباب التالية:

١. الأيتام ممن تجاوزت أعمارهم ١٨ سنة ، بعد ذلك ينتقل إلى فئة أسر الرعاية .
٢. **المستفيدة** عند الزواج ، أو الحصول على وظيفة .
٣. الوفاة .

القسم الثاني : (إيقاف الخدمة عن الأسر)

يتم إيقاف خدمات المؤسسة عن الأسر لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

- ١/ الانتقال خارج نطاق خدمات المؤسسة .
 - ٢/ استغناء الأسرة وعدم رغبتها في الاستفادة من الخدمات .
 - ٣/ عدم تجاوب الأسرة مع المؤسسة في حال تقديم الخدمة .
 - ٤/ عدم حضور الأسرة للبرامج المقامة في المؤسسة .
 - ٥/ عدم صحة البيانات المقدمة .
- القسم الثالث : (إجراء إيقاف الخدمة عن الأسر في حالة مخالفة لائحة خدمات المستفيدين ولائحة الحقوق والواجبات)

١. (المرة الأولى) :أخذ إقرار خطي على الأسرة بعدم التكرار .
٢. (المرة الثانية) :إيقاف الخدمات عن الأسرة لمدة شهر .
٣. (المرة الثالثة) :إيقاف الخدمات عن الأسرة لمدة ثلاثة أشهر .
٤. (المرة الرابعة) :إيقاف الخدمات عن الأسرة نهائياً .

(الباب السادس)

(أحكام عامة)

١. يتم الاستفادة من جميع الخدمات المدونة في هذه اللائحة وفق توفر الميزانية المخصصة لبند الخدمة .
٢. يعمل بهذه اللائحة وفق السنة الميلادية .
٣. للمؤسسة الحق في الاستثناء لكل ما ورد في هذه اللائحة حسب ما تقتضيه المصلحة.
٤. في حين عدم التزام الأسرة بالحضور باليوم والوقت المحددة لها بموجب الإشعار للحضور والاستلام ؛ يسقط عن الأسرة حق المطالبة في الخدمة المقدمة .
٥. يحق للمؤسسة تعديل هذه اللائحة حسب ما تقتضيه المصلحة واستحداث النسخة المعدلة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة .
٦. يتم احتساب معدل عقد الإيجار السنوي (١٨,٠٠٠) ريال .
٧. يتم احتساب معدل فاتورة الكهرباء السنوي (١٢,٠٠٠) ريال .
٨. يحق للمؤسسة استبعاد الاسر من النظام في حالة ارتكاب خطأ جسيم ؛ ويتم تقدير الحالة من ادارة خدمات المستفيدين .

..... انتهى

كافل لرعاية الأيتام بمنطقة مكة المكرمة

حي النسيم – جوار إدارة مرور العاصمة المقدسة

الرقم المجاني : 8002450245

info@kafel.org.sa