

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين و الاستحقاق

- معلومات الوثيقة	
العنوان	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والاستحقاق
الإصدار	الثاني
الاعتماد	مجلس الإدارة في اجتماعه رقم ١٢ بتاريخ ٢٠٢٥/٩/١٧
الحفظ	إدارة التخطيط والتطوير
النشر	خارجي <input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input type="checkbox"/>

المحتوى	م
الثلاثة عشر: جدول احتساب نوع الدعم	11
المادة الرابعة عشر: حساب معدل دخل الفرد	11
المادة الخامسة عشر: الحالات الاستثنائية	12
المادة السادسة عشر: الدعم الرعوي	13
المادة السابعة عشر: الدعم المعنوي	18
المادة الثامنة عشر: المستندات المطلوبة	21
الباب الخامس حقوق وواجبات المستفيد	23
المادة التاسعة عشر: حقوق المستفيد	23
المادة العشرون واجبات المستفيد	24
الباب السادس: الشكاوى	25
المادة الحادية والعشرون: قنوات استقبال الشكاوى	25
المادة الثانية والعشرون: إجراءات تقديم الشكاوى	25
المادة الثالثة والعشرون: آلية التعامل مع الشكاوى	26
الباب الثالث: الخدمات	27
المادة التاسعة: خدمات الجمعية	27
الباب الرابع: الاستحقاق والدعم	27
المادة العاشرة: مجالات دراسة الاستحقاق	27
المادة الحادية عشر: معادلة تصنيف الاحتياج	28
المادة الثانية عشر: خط تصنیف احتجاج الاسر ودرجة التدخل	29

المحتوى	م
معلومات الوثيقة	1
المحتويات	2
المقدمة	3
الباب الأول: النطاق والأهداف	4
المادة الأولى: النطاق	4
المادة الثانية: الأهداف	4
الباب الثاني: الإجراءات	5
المادة الثالثة: التسجيل والقبول	5
المادة الرابعة: البحث الاجتماعي	5
المادة الخامسة: التأجيل والاستبعاد	5
المادة السادسة: آلية وإجراءات تقديم الخدمات	5
المادة السابعة: الفئات المستهدفة من الخدمات	6
المادة الثامنة: قنوات التواصل مع المستفيدين	6
الباب الثالث: الخدمات	7
المادة التاسعة: خدمات الجمعية	7
الباب الرابع: الاستحقاق والدعم	8
المادة العاشرة: مجالات دراسة الاستحقاق	8
المادة الحادية عشر: معادلة تصنيف الاحتياج	9
المادة الثانية عشر: خط تصنیف احتجاج الاسر ودرجة التدخل	10

## المقدمة:

تعد هذه السياسة إطار عمل يحدد علاقة الجمعية مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها، وعملاً بال المادة "الخمسون" من اللائحة الأساسية للجمعية والتي تنص الفقرة الثامنة فيها على قيام المسؤول التنفيذي برسم سياسة مكتوبة تنظم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية وتضمن تقديم العناية الازمة لهم، والإعلان عنها بعد اعتمادها". كما تعدد هذه السياسة أدلة هامة لضمان بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع المستفيدين، مما يساعدهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق الأهداف المرجوة نحو التحول للتنمية.

وتشمل هذه السياسة عدة عناصر تنظم العلاقة مع المستفيد وتسهم في تحقيق استراتيجية . الجمعية نحو تمكين الاسر والافراد عبر تقديم خدمات عادلة لجميع المستفيدين دون تمييز، مع حماية الخصوصية والسرية وفق القوانين إلى جانب التوعية والتثقيف للمستفيدين بحقوقهم وإجراءاتهم لتعزيز فهمهم لدور الجمعية وكيفية التفاعل معها.

## الباب الأول: النطاق والأهداف

### المادة الأولى: النطاق

تطبق هذه السياسة على المستفيدين من خدمات الجمعية كما هو معتمد بالترخيص رقم (٦٥٤) الصادر من المركز الوطني للقطاع الغير ربحي، بمنطقة مكة

### المادة الثانية: الأهداف

تهدف هذه السياسة إلى:

- تحديد العلاقة مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها.
- تنظيم العلاقة مع المستفيدين لضمان تقديم العناية الازمة لهم.
- تحقيق استراتيجية الجمعية نحو تمكين الاسر والافراد.

## الباب الثاني: الإجراءات

### المادة الثالثة:

- التسجيل والقبول
- يخضع طلب التسجيل للدراسة والبحث الاجتماعي واتخاذ قرار الاستحقاق للدعم وفقاً للإجراءات والضوابط وأليات العمل.

### المادة الرابعة:

#### البحث الاجتماعي

يحق للجمعية ممثلة بالأخصائي: الباحث الاجتماعي، القيام بزيارة ميدانية او أكثر لصاحب الطلب في مقر سكنه او بدعوته للحضور للجمعية او الاتصال الهاتفي وطلب تقديم جميع المستندات المطلوبة لاستكمال إجراءات التسجيل والقبول.

### المادة الخامسة:

#### التأجيل والاستبعاد

يحق للجمعية تأجيل او استبعاد الطلب واتخاذ كافة الإجراءات النظامية؛ وذلك في حال قيام المستفيد (او أحد تابعيه) بتقديم بيانات او معلوماً مزوراً او غير صحيحة، او إخفائها او عدم الإفصاح عنها، او عدم القيام بتحديثها دورياً، او عدم التزامه ببنود اقرار التعهد.

### المادة السادسة:

#### آلية وإجراءات تقديم الخدمات

تقوم الإداره التنفيذية بالجمعية بوضع دليل واضح لإجراءات خدمات المستفيدين وآلية للتأكد من وصول هذه الخدمات.

### المادة السابعة

#### الفئات المستهدفة من الخدمات

الفئات المحتاجة (الإيتام - الارامل - المطلقات - ذوي الدخل المحدود - أسر السجناء - أبناء المستفيدين).

### المادة الثامنة:

- قنوات التواصل مع المستفيد
- الاتصال الهاتفي.
- الرسائل النصية.
- بوابة الجمعية الالكترونية.
- البريد الإلكتروني.
- مراكز خدمات المستفيدين.
- الزيارات الميدانية
- وسائل التواصل الاجتماعي

## الباب الثالث: الخدمات

### المادة التاسعة:

#### خدمات الجمعية

تسعى الجمعية للانتقال بمستفيديها من حالة الرعاية إلى التمكين وتنمية المستفيدين ضمن استراتيجيتها من خلال نوعين من الدعم:

### الدعم الرعوي

١. سداد الإيجارات
٢. الدعم الاستهلاكي
٣. الأجهزة والأثاث
٤. تسديد فواتير الخدمات الأساسية
٥. دعم رعاية الأسر
٦. الدعم الطارئ
٧. دعم البرامج الموسمية

### الدعم التنموي

١. الدعم التعليمي.
٢. دعم التأهيل والتوظيف
٣. برامج الإسكان
٤. برامج دعم المشاريع التنموية
٥. برامج التنمية الاسرية
٦. مبادرات تنمية أخرى

## الباب الرابع: الاستحقاق والدعم

المادة العاشرة:

- مجالات دراسة الاستحقاق**
- المجال الاقتصادي:** يقيس دخل الاسرة واستقرارها المالي على احتياجاتها الأساسية وإدارة المال بصورة صحيحة.
- المجال الصحي:** يقيس مدى تأثير هذا المجال على قدرة رب الاسرة على العمل وإدارة شؤون اسرته وتحديد حاجة الاسرة للدعم الصحي وتقليل اثار الاعقات فيها.
- المجال السكني:** يقيس مدى توفر السكن المناسب والالتزامات المترتبة على ذلك وكذلك يقيس حاجة السكن لاستكمال جودة الحياة (ترميم، أجهزة منزليه، اثاث، صيانة).
- المجال التعليمي:** يقيس مدى احتياج الاسرة للدعم التعليمي المستمر في هذا المجال دون عائق من اجل تمكين الاسرة.
- المجال الديمغرافي:** هو المجال الذي يقيس عدد افراد الاسرة من ناحية الجنس واختلاف الخصائص الجنسية والعمر واحوال الافراد للأسرة في المنزل واحتياجاتهم الأساسية.
- المجال الحياني:** يقيس المهارات الحياتية مثل الدافعية، الابتكار، حل المشكلات، والتفاوض، واتخاذ القرارات، والإدارة الذاتية، واحترام التنوع، والتعاطف والمشاركة من اجل التغلب على الصعوبات في الحياة.
- المجال الجغرافي:** يقيس المسافة بقرب او بعد المسكن عن الخدمات الأساسية للأسرة والمرتبطة بها من جميع التوافر ومدى توافرها او توفير بعضها.
- المجال القانوني:** يقيس حالة رب الاسرة والقيود المحيطة به من سجن او إيقاف خدمات او ديون متعثرة واقتضاء مستنداته الرسمية التي تساعده على ممارسة الحياة بصورة طبيعية.
- المجال الاجتماعي:** يقيس مدى استقرار الاسرة الاجتماعية وقيام رب الاسرة بدوره بالمعاملة الحسنة، وكذلك يقيس مدى ترابط الاسرة مع الأقارب والمجتمع للاستفادة من الفرص والدعم الممكن لها.

**المادة الحادية عشر:**

معادلة تصنيف الاحتياج

تم بناء معادلة الاحتياج وفق مجالات دراسة الاستحقاق التسعة والتي قسمت إلى (٢٣) محور في الجدول التالي:

النسبة المئوية	درجة تقييم المحور	نسبة المئوية	رقم المحور	المجال
٣٥	١٥	١٥	١	الاقتصادي
	١٠	١٠	٢	
	٥	٥	٣	
	٥	٥	٤	
١٠	٥	٥	٥	الصحي
	٣	٣	٦	
	٣	٣	٧	
١٥	١٠	١٠	٨	السكنى
	٥	٥	٩	
١٠	٥	٥	١٠	التعليمي
	٣	٣	١١	
	٢	٢	١٢	
٤	٤	٤	١٣	الديمغرافي
٧	٣	٣	١٤	الحياتي
	٢	٢	١٥	
	٢	٢	١٦	
٨	٥	٥	١٧	الجغرافي
	٣	٣	١٨	
٦	٢	٢	١٩	القانوني والنظمي
	٢	٢	٢٠	
	٢	٢	٢١	
٥	٢	٢	٢٢	الاجتماعي والأسري
	٣	٣	٢٣	
العدد الكلي				
النسبة المئوية الرعوية				
النسبة المئوية الرعوية				
النسبة المئوية الرعوية				
النسبة المئوية الرعوية				
نوع التدخل				
تقييم الحالة				
النسبة المئوية				
الثانية				
١٠٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
١٠٠				
٦٠				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
١٠٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				
٥٧				
٣٨				
٤٠				
٦٠				
٤٠				

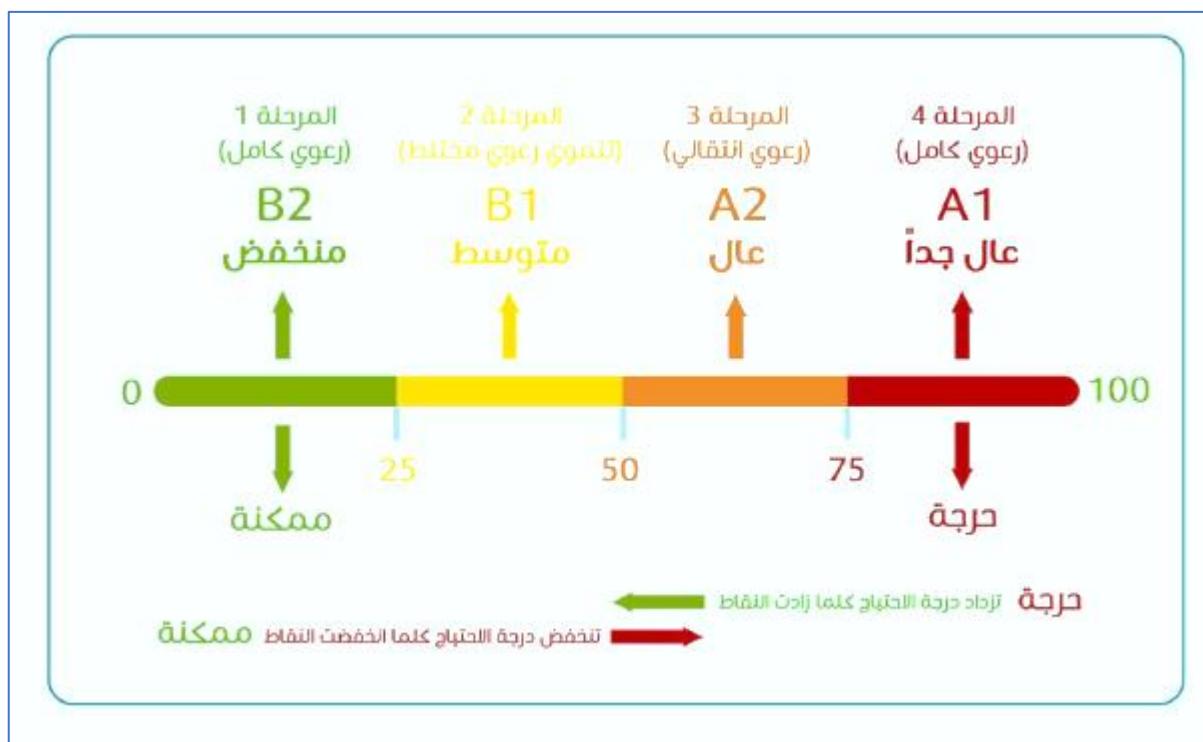
## المادة الثانية عشر:

خط تصنيف احتياج الأسر ودرجة التدخل

تم تحديد درجة الاحتياج وفق الخط البياني لوضع الأسرة من (الصفر) إلى (١٠٠) درجة حيث أن: الدرجة القيمة (الصفر): تعني أسرة ممكنة.

الدرجة القيمة (١٠٠): تعني أسرة حرجية.

حيث أن كلما زادت درجة النقاط تزداد درجة الاحتياج وكلما قلت الدرجة قلت درجة الاحتياج



### المادة الثالثة عشر:

جدول احتساب نوع الدعم

يتم حساب نوع الدعم وفق معدل دخل الفرد الشهري والنقط المكتسبة من المجالات كالتالي:

نوع الدعم	معدل الدخل للفرد	مجموع النقاط المكتسبة	شروط استحقاق الاسرة
رعوي	١٠٠٠ ريال فأقل	٢٥٪ فأكثر	(معدل الدخل ١٠٠٠ ريال فأقل + ٢٥٪ حسب النقاط المكتسبة)
تنموي	٢٥٠٠ - ١٠٠١ ريال	٢٥٪ فأكثر	معدل الدخل ٣٠٠٠ فأقل + ٢٥٪ حسب النقاط المكتسبة

### المادة الرابعة عشر:

حساب معدل دخل الفرد

يتم حساب معدل الدخل الشهري للفرد في الأسرة وفق المعادلة التالية

(مجموع دخل الاسرة في الشهر - قيمة الايجار الشهري)

= معدل دخل الفرد

عدد افراد الاسرة المعالين شرعاً

كما يتم احتساب دخول افراد الاسرة العاملين ضمن دخل العائل للأسرة كما هو موضح:

- يتم احتساب رواتب الابناء والبنات والزوجة بنسبة ٥٠٪
- يستثنى من الدخل جميع المكافآت الدراسية والاعانات للتأهيل الشامل

## المادة الخامسة عشر: الحالات الاستثنائية

١. يتم استثناء هذه الفئات من معدل الدخل بسبب قلة عدد الأفراد مقارنة مع الدخل وفق الجدول التالي:

معدل دخل للفرد	عدد الأفراد
2500	1
2000	2
1500	3

٢. يتم استثناء بعض الحالات التي يتجاوز معدل دخل الفرد فيها عن المبلغ المحدد في المادة الرابعة عشر بعد دراستها من قبل لجنة مختصة واعتمادها من الرئيس التنفيذي

## المادة السادسة عشر: الدعم الرعوي

تستحق الأسر المستفيدة الدعم الرعوي والتنموي عندما يكون معدل دخل الفرد فيها (من صفر إلى ١٠٠٠ ريال)

### أولاً: الدعم الطارئ

الآية الصرف	المعايير
	١ "الحالات الطارئة" كوارث، عدم وجود دخل، الفصل من العمل، ظروف أخرى مقتضبة. (وجود شواهد)
	٢ أن يكون من مستفيدي الجمعية وتنطبق عليه الشروط وتراعي النقاط المكتسبة في تصنيف الاحتياج
تمت مراعاة احتساب مقدار الدعم الطارئ وفقاً لعدد افراد الاسرة المعالين حسب المستندات الرسمية المرفقة مسبقاً	٣ تقرير يوضح حالة المستفيد للمساعدة
الحد الأدنى ١٠٠٠ ريال	٤ وجود حالة ويتمن التوصية من قبل لجنة الدعم
والحد الأقصى ٣٠٠٠ ريال لجميع	٥ عدد مرات صرف الدعم الطارئ ٥ مرات بالسنة كحد أقصى (حسب حاجة الاسرة بعد التوصيات من قبل لجنة الدعم)
	٦ تستحق الاسرة المستفيدة المساعدة بعد التأكيد من الدخل الفعلي للفرد (١٠٠٠ - ٢٥٠٠) وتكون المساعدة مرتين بالسنة كحد أقصى في حالة هناك أسباب ملحة
	٧ يتم التقدير وفق شدة الاحتياج وعدد افراد الاسرة

**ثانياً: سداد الإيجارات****م بند دعم الإيجار:**

١ مساعدة الإيجار تكون حسب عدد افراد الاسرة ومعدل الدخل للفرد. (حسب الجداول المرفقة)
٢ في حالة وجود اكثر من مسكن للمستفيد يتم تقييم كل مسكن على حده
٣ القسط الشهري الخاص بمتلك المسكن يعامل معاملة الإيجار بحد اقصى ٢٠٠٠ ريال
٤ يضاف لعدد افراد الاسرة كل من يعول شرعاً منهم بصلك

**م الحالات التي لا تطبق عليها شروط دعم الإيجار:**

١ لا تقبل الحالات التي يكون معدل الدخل الشهري أكثر من ١٠٠٠ ريال إلا في وجود التزامات مالية مقعنة وتتراعي النقاط المكتسبة في تصنيف الاحتياج (ترايري توصيات اللجنة من قبل صاحب الصلاحية)
٢ لا تقبل الحالة اذا كان المنزل ملك لأحد أقاربه من الدرجة الاولى او ورثة، وترفع التوصيات لصاحب الصلاحية او من يفوضهم
٣ يتم مساعدة المستفيد قبل شهر على الأقل من تاريخ حلول الإيجار باستثناء من يدفع الإيجار بشكل شهري.
٤ الحالات التي عليها مبالغ إيجارات متغيرة تتم دراسة الحالة وترفع التوصيات لصاحب الصلاحية

- تستحق الاسر المستفيدة المساعدة بعد التأكد من متوسط الدخل الفعلي للفرد بما لا يزيد عن ( ١٠٠٠ ريال شهرياً) بعد حسم الإيجار الشهري وفق معياري الدخل وعدد افراد الاسرة وحسب الجدولين المرفقين:

**حساب دعم الإيجار وفق معيار الدخل وعدد الأفراد**

الدعم التقريري	دخل الفراد
٤-٣ شهور بالسنة	١٠٠٠-٨٠٠ ريال
٦ شهور بالسنة	٧٩٩-٥٠٠
سنة كاملة	اقل من ٥٠٠ ريال

**حساب دعم الإيجار وفق معيار عدد الأفراد**

الحد الأقصى لاعتماد الإيجار السنوي	عدد الأفراد
١٨٠٠٠ الف	١ - ٤
٢١٠٠٠ الف	٥ - ٨
٢٤٠٠٠ الف	٩ فأكثر

### ثالثاً: الدعم الاستهلاكي

الاستهلاكي	آلية الصرف	أنواع الدعم	المعايير
صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية		السلة الغذائية	وجود حاجة لصرف الدعم الغذائي للأسر الأشد احتياجاً <b>1</b>
		الرصيد النقدي الاستهلاكي	تسثني الفئات الأخرى في دعم السلال الرمضانية في حال توفر كمية كافية <b>2</b>
		الكافارات	
		الكوبونات الشرائية الاستهلاكية	

### رابعاً: الأجهزة والاثاث

آلية الصرف	نوع الاجهزة	المعايير
صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية	مكيف	ان يكون من الاسر المستفيدة وفق اللجنة المعنية. <b>1</b>
	فرن	عدم وجود او نقص الأجهزة المنزلية وفقاً لبحث الحالة وتقرير الاخصائي وتوصية اللجنة المعنية <b>2</b>
	غسالة	تلف احد الأجهزة الكهربائية للأسرة <b>3</b>
	ثلاجة	
	آخر	

### خامساً: دعم رعاية الاسر (الكافالة):

آلية الصرف	أنواع الدعم الاستهلاكي	المعايير
التحويل الإلكتروني المباشر في حساب المستفيدين	دعم نقدي	تستحق الاسرة المستفيدة المساعدة بعد التأكد من معدل الدخل الفعلى للفرد (٢٥٠٠ فأقل). باستثناء الاسر المدعومة من قبل المترع. <b>1</b>
		ان لا يكون عمر اليتيم اعلى من ١٨ سنة إلا إذا رغب الداعم بالاستمرار <b>2</b>
		وجود كافل للأسرة واليتيم <b>3</b>
		مبلغ الرعاية الشهرية ٣٠٠ - ٤٠٠ ريال تقريباً كحد أدنى <b>4</b>

### سادساً: تسديد فواتير الخدمات الأساسية:

المعايير م	نوع الأجهزة	آلية الصرف
١	ان تكون ضمن الاسر المسجلة حسب تصنيف الاسر ذات الدعم الرعوي (٢٣٠٠ فأقل)	تم مراعاة تدني القدرة المالية لذوي الدخل الأقل لتقديم المساعدة لدعم تسديد الفواتير الأساسية على ان يتم احتساب مقدار الدعم للمساعدات بحد أقصى ٤ مرات للسنة الواحدة وبمبلغ لا يتجاوز (٥٠٠٠ ريال) شرط وجود اشعار فصل .

### سابعاً: دعم البرامج الموسمية

المعايير م	أنواع الدعم	آلية الصرف
١	رسالة رمضان	تستحق الاسرة المستفيدة التي (معدل الدخل ٢٣٠٠ فأقل). هذه المساعدة بعد التأكيد من الدخل الفعلي كما يمكن الصرف للأسر التي يكون معدل دخل للفرد (١٠٠١-٢٥٠٠ ريال) في حال وجود الفائض بعد الصرف للأسر متعدنة الدخل
	الحقيبة والزي المدرسي	
	برنامج الكسوة	
	الاضاحي	
	زكاة الفطر	
٢	وجود رعاة للبرنامج	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية

### المادة السابعة عشر - الدعم التنموي:

تستحق الاسر المستفيدة الدعم التنموي عندما يكون معدل دخل الفرد فيها أكثر من ١٠٠٠ ريال وحتى ٢٥٠٠ ريال.

المعايير م	أنواع الدعم	آلية الدعم
١	ان يكون من مستفيدي الجمعية	الترشيح للمستفيدين من قبل اللجنة المختصة
٢	ان يكون المرشح في سن العمل	
٣	ان يكون المرشح عاطل عن العمل	
٤	ان يكون مطابق لشروط الفرص المتاحة مع الشركات	

### ثانياً: الدعم التعليمي

المعايير	أ نوع الدعم	آلية الدعم
1	تستحق الأسرة المستفيدة المساعدة بعد التأكد من الدخل الفعلي للرد ٢٥٠٠ فأقل	المنح الدراسية (المعاهد والجامعات)
2	ان يكون مطابق لشروط الفرص المتاحة مع الشركاء	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية

### ثالثاً: دعم برامج الإسكان:

المعايير	أ نوع الدعم	آلية الدعم
الإسكان	مسكن	
1	ان يكون من مستفيدي الجمعية حسب شروطها	الأجهزة الكهربائية
2	ان يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي	الصرف من قبل الشركات والموردين
3	ان يكون مستحق في منصة سكني للإسكان التنموي	التأثيث
4	تقديم الدعم للأسر وفق الحاجة	
	الترميم	
1	ان يكون من مستفيدي الجمعية	
2	ان يكون المسكن غير ايل للسقوط	
3	يرفع تقرير للمستفيد من قبل الباحث الاجتماعي	الترميم
4	ان يكون المسكن متواافق مع اشتراطات الخدمة مع الشركاء	الترميم وفق آلية الشركاء

#### رابعاً: دعم المشاريع التنموية:

المعايير م	أنواع الدعم	آلية الدعم
1	ان يكون من مستفيدى الجمعية	الصرف الغير مباشر (خدمات غير مالية) من خلال الموردين والشركاء
2	وجود حاجة للبرامج التنموية وامكانيات الاسرة	
3	تقرير يوضح حاجة الاسرة للمشروع	

#### خامساً: برامج التنمية الاسرية:

المعايير م	أنواع الدعم	آلية الدعم
1	ان يكون من مستفيدى الجمعية ويستثنى من ذلك البرامج المدعومة من الشركات	حسب ماتراه اللجنة المختصة
2	وجود حاجة للبرامج الاسرية	
3	يرفع تقرير للمستفيد من قبل الباحث الاجتماعي وتنمية الموارد المالية	

#### سادساً: مبادرات تنموية أخرى

وهي كل ما يستجد من مبادرات تنمية تنفذها الجمعية او من خلال الشراكات وتشمل جميع الاسر التي تنطبق عليها شروط الدعم (رعوي - تنموي)

#### المادة الثمانية عشر: المستندات المطلوبة:

للاستفادة من خدمات الجمعية يتطلب من المتقدم توفير المستندات الأساسية التالية:

- الهوية الرسمية ( رقمية )
- سجل الاسرة
- صور شهادات الميلاد للأبناء والبنات غير المضافين في سجل الاسرة وللأيتام .
- الشهادات الدراسية للأبناء والبنات الدارسين
- صورة من ثبات العنوان الوطني للمسكن
- صورة صك ملكية المنزل او عقد إيجار الكتروني وما في حكمها ( مراعاة المناطق النائية ).
- صورة من الحساب البنكي "أيبان" المؤجر ( في حالة كان المسكن ايجار )
- صورة فاتورة كهرباء حديثة مؤثقة باسم المالك او المؤجر
- افادة الزوج والزوجة والابناء والبنات العاملين (تعريف راتب، تقاعدهن ضمان، تأمينات، مشهد بالمدد والأجور للأبناء العاملين في الاسر توضح تاريخ الالتحاق، أخرى )
- صورة من رقم الحساب البنكي والإيبان ويكون باسم صاحب الطلب او من ينوب عنه بعد الموافقة الخطية من صاحب الطلب
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لصاحب الطلب لأخر ثلاث أشهر عند اللزوم .
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات ودقتها
- صورة من استحقاق سكني (للمتقدمين للإسكان التنموي

كما يتطلب بعض الفئات مستندات إضافية وفق الجدول التالي:

ملحق المستندات المطلوبة لفئة المطلقات	
المستندات الأساسية المطلوبة	١
صك الطلاق	٢
صك الولاية	٣
صك الاعالة والحضانة (من لديهم أبناء في رعايتهم)	٤
صك اثبات النفقة	٥

ملحق المستندات المطلوبة لفئة الارامل والآيتام	
المستندات المطلوبة الأساسية	١
صك الولاية	٢
صك حصر الورثة الشرعيين	٣
صك حصر الإرث	٤

ملحق المستندات المطلوبة لفئة اسر المرضى والمعاقين والسجناء	
المستندات الأساسية المطلوبة	١
تقرير طجي من مستشفى حكومي او يكون مصدقاً ومعتمداً باللغة العربية لا يزيد المدة التي مضت على صدوره عن ٦ أشهر. عدا حالات الامراض المزمنة والاعاقات الدائمة	٢
ما يثبت وجود سجين في الاسرة	٣

## الباب الخامس: حقوق وواجبات المستفيد

### المادة التاسعة عشر - حقوق المستفيد:

لتنظيم تقديم الخدمات للمستفيدين وضعت الجمعية للمستفيد حقوق تضمن من خلالها العدالة والنزاهة في تقديم تلك الخدمات ومنها:

- التوعية والتثقيف بحقوقهم وواجباتهم لتعزيز فهمهم للجمعية ولدور الذي تقوم به.
- تلقي الخدمات بما يتناسب مع احتياجاته ويعود عليه وعلى اسرته بالنفع والاستدامة.
- تلقي الخدمات بأفضل المعايير لتحقيق رضا وتوقعات المستفيدين
- تلقي الخدمات بعدل ومساواة دون تمييز.
- تعامل الجمعية مع جميع بيانات المستفيد بالسريقة التامة على ان يكون استخدام البيانات الخاصة لأغراض الجمعية الحق بالإفصاح عن اية معلومة تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها
- تمكين المستفيد من التواصل والاستفسار عن كل ما يتعلق بالخدمات والإجراءات
- تقديم الشكوى حول ما يقع عليه من ضرر جراء تعامله مع الجمعية
- ان يشعر بمدة دراسة الطلبات وتقديم الخدمات

### المادة العشرون: واجبات المستفيد:

التعامل بأسلوب حسن مع كافة منسوبي الجمعية او المتعاونين معها

- عدم إخفاء اية مطلب الجمعية الإفصاح عنها، ويتحمل المسؤولية القانونية واثارها في حالة ثبوت العكس.
- تحديد البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث او تغيير على حالته الاجتماعية او الاقتصادية او الصحية سواء له او لأحد التابعين.
- قبول طلب الزيارات الميدانية او الدعوة للحضور للجمعية او فورعها عند طلب الاخصائي الاجتماعي
- المحافظة على الهدوء واتباع تعليمات الامن والسلامة في جميع مقرات الجمعية وفروعها ومرافقها وحتى في الزيارة الميدانية للأخصائي، ويكون المستفيد مسؤولاً عن اية تجاوزات لأنظمة الجمعية ويتحمل تبعات ذلك
- العلم بان تقديم طلب التسجيل باي حال من الأحوال لا يعني قبول المستفيد للدعم
- التوقيع على إقرار بالتعهد والعمل بمحتواه

### الباب السادس: الشكاوى

#### المادة الحادية والعشرون – قنوات استقبال الشكاوى:

تستقبل الجمعية خلال أوقات العمل الرسمية عبر القنوات التالية:

- ① الهاتف
- ② خدمة الواتساب
- ③ البريد الالكتروني

@ موقع الجمعية الالكتروني

#### المادة الثانية والعشرون – إجراءات تقديم الشكوى:

لمقدم الشكوى الحق في تقديم الشكوى للجمعية من أي امر يراه منقصاً لحقوقه

او تقصير في تقديم الخدمة او أسلوب تعامل مقدمي الخدمة وتقدم خدماتها من خلالها وفق الإجراءات التالية:

١. يتم تقديم الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٥ أيام عمل من تاريخ نشوء سبب الشكوى ولا يقبل أي شكوى بعد مضي المدة الا بعد مسحه قبله إدارة الجمعية بمدة أقصاها ١٥ يوم عمل
٢. يتم تقديم الشكوى من خلال قنوات الشكاوى الموضحة في المادة الحادية والعشرون من هذه السياسة.
٣. عند تقديم طلب الشكوى ان يكون الطلب متضمناً
  ١. الاسم الصريح
  ٢. رقم الجوال
  ٣. رقم الهوية
  ٤. مدينة السكن
  ٥. الجهة الموظف المشتكى عليه
  ٦. نص الشكوى
٧. ارفاق أي وثائق تتعلق بالشكوى ان وجد ولا ينظر فالشكوى غير مكتملة البيانات.
٤. يتعهد مقدم الشكوى بأنها جدية وغير كيدية وفي حالة خلاف ذلك للجمعية الحق في التعامل وفق اللوائح والأنظمة.
٥. لا يحق لمقدم الشكوى طلب تحديد الإجراءات او العقوبات من خلال تقديم الشكوى على الجمعية او الموظفين مقدمي الخدمة
٦. لا يحق لمقدم الشكوى التعدي باللفظ او الكتابة من خلال تقديم الشكوى على الموظفين مقدمي الخدمة
٧. يعطي مقدم الشكوى رقم تقديم الطلب وتاريخه.

#### المادة الثالثة والعشرون – آلية التعامل مع الشكاوى:

يتم اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع الشكاوى وفق ما تنص عليه سياسات ولوائح وإجراءات الجمعية وفق ما يلي:

١. يكون البت في موضوع الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديمها.
٢. يكون البت في الشكاوى التي تنطوي عليها مخالفات إدارية أو قانونية خلال ٦٠ يوم عمل.
٣. تحاط طلبات الشكاوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٤. يبلغ المستفيد بنتيجة الشكاوى عبر القنوات المعتمدة.
٥. يتم إغلاق الشكاوى وتسجيل النتائج في سجل الشكاوى.
٦. للجمعية الحق في عدم الرد على الشكاوى الكيدية وحالتها للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات حولها.

### الباب السابع: الأحكام العامة

#### المادة الرابعة والعشرون:

تعد هذه السياسات حاكمة للعلاقة بين الجمعية ومستفيديها وتبني عليها الأنظمة والإجراءات المتبعة غير العلاقة فيما بينهما، ومالم يرد بشأنه نص فيها فيتم التعامل بشأنه وفق الأنظمة واللوائح المعتمدة بها في المملكة العربية السعودية.

#### المادة الخامسة والعشرون – التعديل:

يدرس مجلس الإدارة التعديل والاعتماد المطلوب (عند اللزوم) حسب ما يتم رفعه من قبل الإدارة التنفيذية، بما في ذلك بحث أسباب التعديل ومناسبة الصيغة المقترحة؛ كما تحافظ الجمعية بالحق في تعديل بنود سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والاستحقاق في أي وقت تراه ملائماً؛ ويتم تنفيذ التعديلات في السياسات والاحكام الخاصة ونشرها في الموقع الالكتروني.

#### المادة السادسة والعشرون – الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم ١٢ بتاريخ ٩١٧.٢٥١.٢٠٢٠م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين والاستحقاق التي سبقها.

## نموذج إقرار بالتعهد

يعد تقديمك للطلب قبولاً منك للأحكام الواردة أدناه الرجاء قراءتها بعناية في حال موافقتك على ما جاء فيها  
أقر واعهد أنا المتقدم (عن نفسي وعن التابعين لي) فيما يلي:

١. جميع البيانات والمستندات والوثائق التي افصحت عنها او قمت بإرسالها صحيحة وكاملة وحديثة وتعكس الواقع حتى تاريخه.
٢. القبول بالزيارات الميدانية للأخصائي او الباحث الاجتماعي او من تفوضه الجمعية للقيام بكل ما يتعلق بدراسة الحالة
٣. التزامي بعدم إخفاء اية معلومات تطلب جمعية كرم الإفصاح عنها واتحمل المسؤولية القانونية وثارها في حالة ثبوت العكس.
٤. التزامي بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحدث او تغير على حالي الاجتماعية او الاقتصادية او الصحية سواء لي او لأحد التابعين لي او بعد مرور ستة أشهر.
٥. يحق لجمعية كرم تأجيل او استبعاد طلبي واتخاذ كافة الإجراءات النظامية وذلك في حال قيامي بتقديم بيانات او معلومات غير صحيحة، او إخفاءها او عدم الإفصاح عنها او عدم قيامي بتحديثها.
٦. إذا ثبت قيامي بتزويد جمعية كرم بمعلومات او مستندات او وثائق غير صحيحة فيحقق للجهات المختصة اتخاذ كافة الإجراءات الرسمية.
٧. يحق لجمعية كرم الاطلاع على أي معلومات عند الاحتياج إليها
٨. يحق لجمعية كرم استخدام المعلومات والبيانات وآية مستندات او وثائق تم تقديمها لأغراض الإحصائية
٩. لا يعني تقديمك للطلب بأي حال من الأحوال استحقاق للدعم، وتقوم جمعية كرم بدراسة طلبي واتخاذ ما تراه مناسباً وفق الشروط المتبعة في الجمعية
١٠. أقر بأنني وكلت الجمعية نيابة عني باستلام الزكاة الواردة وما فيها حكمها وصرفها في الوقت الذي تراه مناسباً
١١. للجمعية حق التصرف بصرف أي مساعدات موجهة لها وتقديمها لأسر أخرى في حال عدم اتباعي تعليمات وشروط الجمعية وتأخرني باستلام المساعدات عن المدة المحددة
١٢. التزامي بأن أكون شريكاً مساهماً في برنامج التمكين التي تساهمن في رفع مستوى الاسرة اجتماعياً وعلمياً واقتصادياً (البرامج التنموية مثل التوظيف والتعليم وغير ذلك)
١٣. اتعهد بالتزامي بالتعامل الحسن واستخدام الأساليب اللفاظ اللائقة عند التعامل مع منسوبي الجمعية.