

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 ٢٠٢٥/٠٩/١٧
الحفظ	إدارة التخطيط والتطوير
النشر	خارجي <input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input checked="" type="checkbox"/>

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

م	المحتوى
1	معلومات الوثيقة
2	المحتويات
3	المقدمة
4	الباب الأول: النطاق والاهداف
4	المادة الأولى: النطاق
4	المادة الثانية: الأهداف
5	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
6	المادة السابعة: الفئات المستهدفة من الخدمات
6	المادة الثامنة: قنوات التواصل مع المستفيدين
7	الباب الثالث: الخدمات
7	المادة التاسعة: خدمات الجمعية
8	الباب الرابع: الاستحقاق والدعم
8	المادة العاشرة: مجالات دراسة الاستحقاق
9	المادة الحادية عشر: معادلة تصنيف الاحتياج
10	المادة الثانية عشر: خط تصنيف احتياج الاسر ودرجة التدخل

المقدمة:

تعد هذه السياسة إطار عمل يحدد علاقة الجمعية مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها، وعملاً بالمادة "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 اللازمة لهم، والإعلان عنها بعد اعتمادها"، كما تعد هذه السياسة أداة هامة لضمان بناء علاقة إيجابية ومستدامة مع المستفيدين، مما يساهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتحقيق الأهداف المرجوة نحو التحول للتنمية.

وتشمل هذه السياسة عدة عناصر تنظم العلاقة مع المستفيد وتساهم في تحقيق استراتيجية . الجمعية نحو تمكين الأسر والأفراد 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 الى:

- تحديد العلاقة مع المستفيدين من خدماتها وبرامجها.
- تنظيم العلاقة مع المستفيدين لضمان تقديم العناية اللازمة لهم.
- تحقيق استراتيجية الجمعية نحو تمكين الأسر والأفراد.

الباب الثاني: الإجراءات

المادة الثالثة:

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

المادة الرابعة:

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

المادة الخامسة:

التأجيل والاستبعاد
يحق للجمعية تأجيل أو استبعاد الطلب واتخاذ كافة الإجراءات النظامية؛ وذلك في حال قيام المستفيد (أو أحد تابعيه) بتقديم بيانات أو معلوماً مزورة أو غير صحيحة، أو إخفاءها أو عدم الإفصاح عنها، أو عدم القيام بتحديثها دورياً، أو عدم التزامه ببنود إقرار التعهد.

المادة السادسة:

آلية وإجراءات تقديم الخدمات
تقوم الإدارة التنفيذية بالجمعية بوضع دليل واضح لإجراءات خدمات المستفيدين وآلية للتأكد من وصول هذه الخدمات.

المادة السابعة

الفئات المستهدفة من الخدمات
الفئات المحتاجة (اليتام - الأرمال - المطلقات - ذوي الدخل المحدود - أسر السجناء - أبناء المستفيدين).

المادة الثامنة:

- قنوات التواصل مع المستفيد
- الاتصال الهاتفي.
- الرسائل النصية.
- بوابة الجمعية الإلكترونية.
- 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 الأسرية
٦. مبادرات تنمية أخرى

الباب الرابع: الاستحقاق والدعم

المادة العاشرة:

مجالات دراسة الاستحقاق

المجال الاقتصادي: يقيس دخل الأسرة واستقرارها المالي على احتياجاتها الأساسية وإدارة المال بصورة صحيحة.

المجال الصحي: يقيس مدى تأثير هذا المجال على قدرة رب الأسرة على العمل وإدارة شؤون أسرته وتحديد حاجة الأسرة للدعم الصحي وتقليل اثار الاعاقات فيها.

المجال السكني: يقيس مدى توفر السكن المناسب والالتزامات المترتبة على ذلك وكذلك يقيس حاجة السكن لاستكمال جودة الحياة (ترميم، أجهزة منزلية، اثاث، صيانة).

المجال التعليمي: يقيس مدى احتياج الأسرة للدعم التعليمي المستمر في هذا المجال دون عوائق من أجل تمكين الأسرة.

المجال الديمغرافي: هو المجال الذي يقيس عدد افراد الأسرة من ناحية الجنس واختلاف الخصائص الجنسية والعمر واحوال الافراد للأسرة في المنزل واحتياجاتهم الأساسية.

المجال الحياتي: يقيس المهارات الحياتية مثل الدافعية، الابتكار، حل المشكلات، والتفاوض، واتخاذ القرارات، والإدارة الذاتية، واحترام التنوع، والتعاطف والمشاركة من أجل التغلب على الصعوبات في الحياة.

المجال الجغرافي: يقيس المسافة بقرب او بعد المسكن عن الخدمات الأساسية للأسرة والمرتبطة بها من جميع النواحي ومدى توافرها او توفير بعضها.

المجال القانوني: يقيس حالة رب الأسرة والقيود المحيطة به من سجن او إيقاف خدمات او ديون متعثرة واكتمال مستنداته الرسمية التي تساعد على ممارسة الحياة بصورة طبيعية.

المجال الاجتماعي: يقيس مدى استقرار الأسرة الاجتماعي وقيام رب الأسرة بدوره بالمعاملة الحسنة، وكذلك يقيس مدى ترابط الأسرة 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:

المجال	رقم المحور	المحور	النسبة المئوية للمحور	درجة تقييم الأسرة	النسبة %
الاقتصادي	١	الدخل	١٥	١٥	٣٥
	٢	حالة العمل حسب الأمن الوظيفي	١٠	١٠	
	٣	الوعي المالي (ميزانية الأسرة)	٥	٥	
	٤	الحالة الائتمانية والسجل المالي (ديون)	٥	٥	
الصحي	٥	الحالة النفسية والعقلية (الغير متزنة)	٥	٥	١٠
	٦	وجود مرضى	٣	٣	
	٧	وجود إعاقة	٣	٣	
السكني	٨	ملكية السكن	١٠	١٠	١٥
	٩	نوع وملائمة السكن	٥	٥	
التعليمي	١٠	وجود شهادات جامعية	٥	٥	١٠
	١١	شهادات عليا	٣	٣	
	١٢	ابتدائي فما فوق	٢	٢	
الديمقراطي	١٣	خصائص الأسرة النوعية والعمرية	٤	٤	٤
الحياتي	١٤	الدافعية نحو تحسين الدخل	٣	٣	٧
	١٥	المهارات المعرفية	٢	٢	
	١٦	الشهادات (فنية – تقنية)	٢	٢	
الجغرافي	١٧	السكن في مناطق نائية	٥	٥	٨
	١٨	اكتمال الخدمات الأساسية للحياة	٣	٣	
القانوني والنظامي	١٩	رب الأسرة / تابع (موقوف- مسجون)	٢	٢	٦
	٢٠	الديون المثبتة بصكوك	٢	٢	
	٢١	الهوية الرسمية	٢	٢	
الاجتماعي والأسري	٢٢	العلاقة الأسرية	٢	٢	٥
	٢٣	العلاقة بالمجتمع	٣	٣	
العدد الكلي					
حرجة	النسبة المئوية الرعوية		١٠٠	١٠٠	عالي جداً
	النسبة المئوية الرعوية		٦٠	٦٠	
	النسبة المئوية الرعوية		٤٠	٤٠	
	النسبة المئوية الرعوية		٥٧	٦٠	
	النسبة المئوية الرعوية		٣٨	٤٠	
نوع التدخل		النسبة المئوية الثابتة	تقييم الحالة		

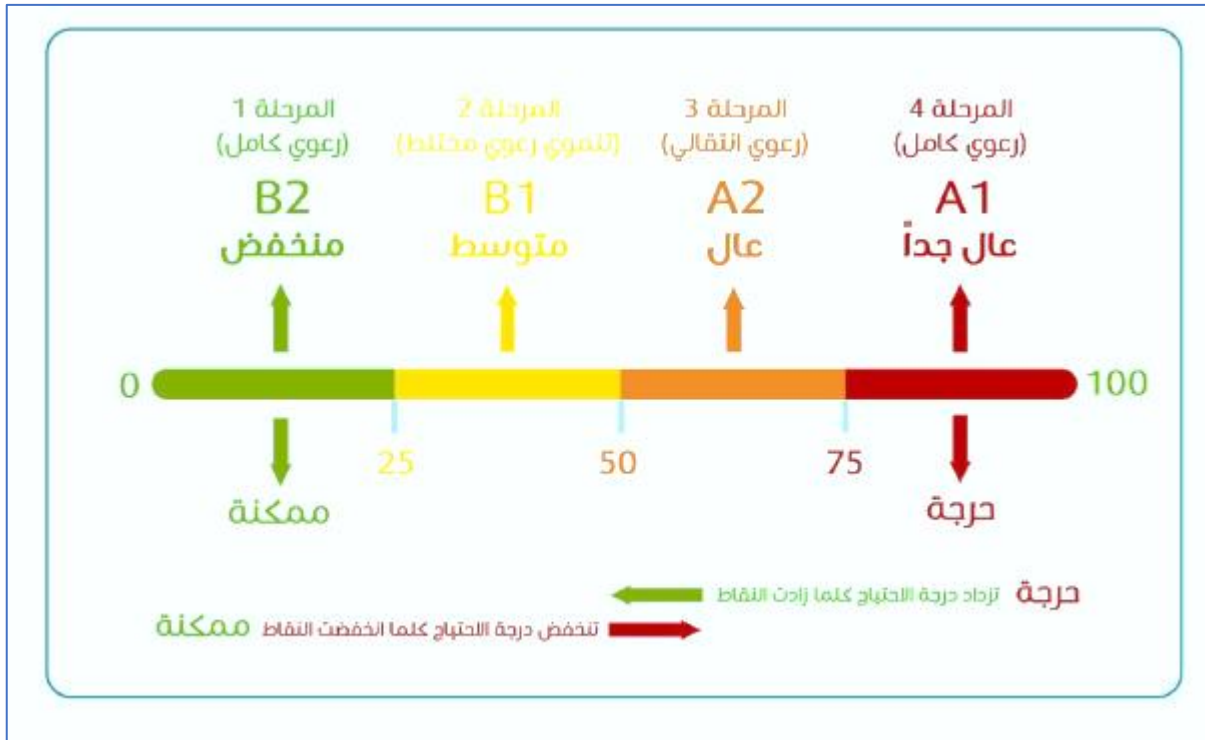
المادة الثانية عشر:

خط تصنيف احتياج الأسر ودرجة التدخل

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

الدرجة للقيمة (١٠٠): تعني أسرة حرجة.

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



المادة الثالثة عشر:

جدول احتساب نوع الدعم

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

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

المادة الرابعة عشر:

حساب معدل دخل الفرد

يتم حساب معدل الدخل الشهري للفرد في الأسرة وفق المعادلة التالية

$$\text{معدل دخل الفرد} = \frac{\text{(مجموع دخل الاسرة في الشهر - قيمة الايجار الشهري)}}{\text{عدد افراد الاسرة المعالين شرعاً}}$$

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

- يتم احتساب رواتب الأبناء 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:

عدد الأفراد	معدل دخل للفرد
1	2500
2	2000
3	1500

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

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

ثانياً: سداد الإيجارات

م	بنود 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 بتملك المسكن يعامل معاملة الإيجار بحد اقصى ٢٠٠٠ ريال
٤	يضاف لعدد افراد الاسرة كل من يعول شرعا منهم بصك

م	الحالات التي لا تنطبق عليها شروط دعم الإيجار:
١	لا تقبل الحالات التي يكون معدل الدخل الشهري أكثر من ١٠٠٠ ريال إلا في وجود التزامات مالية مقنعة وتتراعي النقاط المكتسبة في تصنيف الاحتياج (تراعي توصيات اللجنة من قبل صاحب الصلاحية)
٢	لا تقبل الحالة اذا كان المنزل ملك لأحد اقاربه 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 متعثرة تتم دراسة الحالة وترفع التوصيات لصاحب الصلاحية

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

حساب دعم الإيجار وفق معيار الدخل وعدد الافراد	
دخول الفرد	الدعم التقريبي
٨٠٠-١٠٠٠ ريال	٣-٤ شهور بالسنة
٧٩٩-٥٠٠	٦ شهور بالسنة
اقل من ٥٠٠ ريال	سنة كاملة

حساب دعم الإيجار وفق معيار عدد الافراد	
عدد الافراد	الحد الأقصى لاعتماد الإيجار السنوي
٤ - ١	١٨٠٠ الف
٨ - ٥	٢١٠٠ الف
٩ فأكثر	٢٤٠٠ الف

ثالثاً: الدعم الاستهلاكي

م	المعايير	أنواع الدعم الاستهلاكي	آلية الصرف
1	وجود حاجة لصرف الدعم الغذائي للأسر الأشد احتياجاً	السلة الغذائية	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الإلكترونية
2	تستثني الفئات الأخرى في دعم السلال الرمضانية في حال توفر كمية كافية	الرصيد النقدي الاستهلاكي	
		الكفارات	
		الكوبونات الشرائية الاستهلاكية	

رابعاً: الأجهزة والاثاث

م	المعايير	نوع الاجهزة	آلية الصرف
1	ان يكون من الاسر المستفيدة وفق اللجنة المعنية.	مكيف	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الإلكترونية
2	عدم وجود او نقص الأجهزة المنزلية وفقاً لبحث الحالة وتقرير الاختصاصي وتوصية اللجنة المعنية	فرن	
3	تلف احد الأجهزة الكهربائية للأسرة	غسالة	
		ثلاجة	
		اخرى	

خامساً: دعم رعاية الاسر (الكفالة):

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

سادساً: تسديد فواتير الخدمات الأساسية:

م	المعايير	نوع الأجهزة	آلية الصرف
1	ان تكون ضمن الاسر المسجلة حسب تصنيف الاسر ذات الدعم الرعوي (٢٣٠٠ فأقل)	تتم 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

م	المعايير	أنواع الدعم	آلية الصرف
1	تستحق الاسرة المستفيدة التي (معدل الدخل ٢٣٠٠ فأقل). هذه المساعدة بعد التأكد من الدخل الفعلي كما يمكن الصرف للأسر التي يكون معدل دخل للفرد (١٠٠١-٢٥٠٠ ريال) في حال وجود الفائض بعد الصرف للأسر متدنية الدخل	زكاة الفطر الاضاحي	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية
2	وجود رعاية للبرنامج	سلال رمضان الحقبة والزي المدرسي برنامج الكسوة	

المادة السابعة عشر- الدعم التنموي:

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

م	المعايير	أنواع الدعم	آلية الدعم
1	ان يكون من مستفيدي الجمعية	<ul style="list-style-type: none"> التوظيف المباشر جميع أنواع التدريب الذي يؤهل للتوظيف 	الترشيح للمستفيدين من قبل اللجنة المختصة
2	ان يكون المرشح في سن العمل		
3	ان يكون المرشح عاطل عن العمل		
4	ان يكون مطابق لشروط الفرص المتاحة مع الشركاء		

ثانياً: الدعم التعليمي

م	المعايير	أنواع الدعم	آلية الدعم
1	تستحق الأسرة المستفيدة المساعدة بعد التأكد من الدخل الفعلي للرد ٢٥٠٠ فأقل	المنح الدراسية (المعاهد والجامعات)	صرف المساعدات عن طريق الأنظمة الالكترونية
2	ان يكون مطابق لشروط الفرص المتاحة مع الشركاء	دعم البرامج المساندة للتعليم مثل: (برامج القدرات والتفوق للطلاب الدعم التشجيعي صرف أجهزة الكترونية دورات تدريبية دعم المواصلات الخ)	

ثالثاً: دعم برامج الإسكان:

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

رابعاً: دعم المشاريع التنموية:

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

خامساً: برامج التنمية الاسرية:

م	المعايير	أنواع الدعم	آلية الدعم
1	ان يكون من مستفيدي الجمعية ويستثنى من ذلك البرامج المدعومة من الشركاء	الارشاد الاسري والنفسي— المصالحة الاسرية الاستشارات الهاتفية البرامج	حسب ما تراه اللجنة المختصة
2	وجود حاجة للبرامج الاسرية		
3	يرفع تقرير للمستفيد من قبل الباحث الاجتماعي و تنمية الموارد المالية		

سادساً: مبادرات تنموية أخرى

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

المادة الثامنة 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 اثبات العنوان الوطني للمسكن
- صورة صك ملكية المنزل او عقد إيجار الكتروني وما في حكمها (مراعاة المناطق النائية).
- صورة من الحساب البنكي "ايبان" المؤجر (في حالة كان المسكن ايجار)
- صورة فاتورة كهرباء حديثة موثقة باسم المالك او المؤجر
- افادة الزوج والزوجة والابناء والبنات العاملين (تعريف راتب، تقاعدن ضمان، تأمينات، مشهد بالمدد والأجور للأبناء العاملين في الاسر توضح تاريخ الالتحاق، أخرى)
- صورة من رقم الحساب البنكي والايبان 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	
١	المستندات الأساسية المطلوبة
٢	صك الطلاق
٣	صك الولاية
٤	صك الاعالة والحضانة (لمن لديهم أبناء في رعايتهم)
٥	صك اثبات النفقة
ملحق المستندات المطلوبة لفئة الارامل والايتام	
١	المستندات الأساسية المطلوبة
٢	صك الولاية
٣	صك حصر الورثة الشرعيين
٤	صك حصر الإرث
ملحق المستندات المطلوبة لفئة اسر المرضى والمعاقين والسجناء	
١	المستندات الأساسية المطلوبة
٢	تقرير طبي من مستشفى حكومي او يكون مصدقا ومعتمدا باللغة العربية لا يزيد المدة التي مضت على صدوره عن ٦ أشهر. عدا حالات الامراض المزمنة والاعاقات الدائمة
٣	ما يثبت وجود سجين في الاسرة

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 وللدور الذي تقوم به.
- تلقي الخدمات بما يتناسب مع احتياجاته ويعود عليه وعلى أسرته بالنفع والاستدامة.
- تلقي الخدمات بأفضل المعايير لتحقيق رضا وتوقعات المستفيدين
- تلقي الخدمات بعدل ومساواة دون تمييز.
- تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المستفيد بالسرية التامة على ان يكون استخدام البيانات الخاصة لأغراض الجمعية للجمعية 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.
- تحديث البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث او تغيير على حالته الاجتماعية او الاقتصادية او الصحية سواء له او لاحد 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 ومراكزها 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

خدمة الواتساب

✉ البريد الإلكتروني

@ موقع الجمعية الإلكتروني

المادة الثانية والعشرون – إجراءات تقديم الشكاوى:

لمقدم الشكاوى الحق في تقديم الشكاوى للجمعية من أي امر يراه منقصا لحقوقه

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

1. يتم تقديم الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز ٥ أيام عمل من تاريخ نشوء سبب الشكاوى ولا يقبل أي شكاوى بعد مضي المدة الا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية بمدة أقصاها ١٥ يوم عمل
2. يتم تقديم الشكاوى من خلال قنوات الشكاوى الموضحة في المادة الحادية والعشرون من هذه السياسة.
3. عند تقديم طلب الشكاوى ان يكون الطلب متضمنا:
 1. الاسم الصريح
 2. رقم الجوال
 3. رقم الهوية
 4. مدينة السكن
 5. الجهة الموظف المشتكى عليه
 6. نص الشكاوى
 7. ارفاق أي وثائق تتعلق بالشكاوى ان وجد ولا ينظر فالشكاوى غير مكتملة البيانات.
4. يتعهد مقدم الشكاوى بأنها جديّة وغير كيدية وفي حالة خلاف ذلك للجمعية الحق في التعامل وفق اللوائح والأنظمة.
5. لا يحق لمقدم الشكاوى طلب تحديد الإجراءات او العقوبات من خلال تقديم الشكاوى على الجمعية او الموظفين مقدمي الخدمة
6. لا يحق لمقدم الشكاوى التعدي باللفظ او الكتابة من خلال تقديم الشكاوى على الموظفين مقدمي الخدمة
7. يعطي مقدم الشكاوى 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 الا الأشخاص ذوي العلاقة.
٤. يبلغ المستفيد بنتيجة الشكاوى عبر القنوات المعتمدة
٥. يتم اغلاق الشكاوى وتسجيل النتائج في سجل الشكاوى
٦. للجمعية الحق في عدم الرد على الشكاوى الكيدية واحالتها للجهات المعنية لاتخاذ الإجراءات حولها

الباب السابع: الأحكام العامة

المادة الرابعة والعشرون:

تعد هذه السياسات حاکمة للعلاقة بين الجمعية ومستفيديها وتبني عليها الأنظمة والإجراءات المتبعة في العلاقة فيما بينهما، ومالم يرد بشأنه نص فيها فيتم التعامل بشأنه وفق الأنظمة واللوائح المعمول 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 تحتفظ الجمعية بالحق في تعديل بنود سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والاستحقاق في أي وقت تراه ملائماً؛ ويتم تنفيذ التعديلات في السياسات والأحكام الخاصة ونشرها في الموقع الإلكتروني.

المادة السادسة والعشرون – الاعتماد:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم ١٢ بتاريخ ٢٠٢٥/١٠/١٧م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين والاستحقاق التي سبقها.

نموذج إقرار بالتعهد

- يعد تقديمك للطلب قبولا منك للأحكام الواردة ادناه الرجاء قراءتها بعناية في حال موافقتك على ما جاء فيها
أقر واتعهد انا المتقدم (عن نفسي وعن التابعين لي) فيما يلي:
١. جميع البيانات والمستندات والوثائق التي افصح 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 وتحمل المسؤولية القانونية واثارها في حالة ثبوت العكس.
 ٤. التزامي بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث او تغيير على حالتي الاجتماعية او الاقتصادية او الصحية سواء لي او لاحد 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 اخفاءها او عدم الإفصاح عنها او عدم قيامي بتحديثها.
 ٦. إذا ثبت قيامي بتزويد جمعية كرم بمعلومات او مستندات او وثائق غير صحيحة فيحق للجهات المختصة اتخاذ كافة الإجراءات الرسمية.
 ٧. يحق لجمعية كرم الاطلاع على أي معلومات عند الاحتياج اليها
 ٨. يحق لجمعية كرم استخدام المعلومات والبيانات واية مستندات او وثائق تم تقديمها لأغراض الإحصائية
 ٩. لا يعني تقديمي للطلب بأي حال من الأحوال استحقاقى للدعم، وتقوم جمعية كرم بدراسة طلبي واتخاذ ما تراه مناسباً وفق الشروط المتبعة في الجمعية
 ١٠. اقر 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 وتأخري باستلام المساعدات عن المدة المحددة
 ١٢. التزامي بان أكون شريكا مساهما في برنامج التمكين التي تساهم في رفع مستوى الاسرة اجتماعيا وعلميا واقتصاديا (البرامج التنموية مثل التوظيف والتعليم وغير ذلك)
 ١٣. اتعهد بالتزامي بالتعامل الحسن واستخدام الأساليب الالفاظ اللائقة عند التعامل مع منسوبي الجمعية.