

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وصرف المساعدات



المحتويات

الصفحة	المحتوى
١	المحتويات
٢	تمهيد
٣	الباب الأول: الأهداف والإشراف.
٤	الباب الثاني: الإجراءات
٥	الباب الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية.
٧	الباب الرابع: المستفيدون من خدمات الجمعية.
٩	الباب الخامس: صرف المساعدات
١١	الباب السادس: الالتزام
١٢	الباب السابع: واجبات المستفيد
١٣	الباب الثامن: الأحكام العامة



تمهيد

أعدت هذه السياسة تنظيمًا لعلاقة الجمعية مع مستخدميها والواجبات التي ينبغي الالتزام بها لضمان الاستفادة من الخدمات التي تقدمها لهم، بالإضافة إلى معرفة الإجراءات والشروط وآليات الصرف وطرق التقديم للحصول عليها.

وتسعى الجمعية من خلال هذه السياسة لتوفير الخدمات وإيجاد السبل والأدوات المعينة التي تساعد المستخدمين على الانتقال من الرعوية إلى التنمية، مع الحرص على تعزيز ثقة المستخدمين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.



الباب الأول: النطاق والأهداف

المادة الأولى: النطاق

يُحدد نطاق خدمات الجمعية كما هو معتمد بالترخيص الصادر من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بخدمة المنطقة الشرقية والمدن والمحافظات والمراكز التابعة لها، ويقع مقرها الرئيس (الأمانة العامة) بمدينة الدمام.

المادة الثانية: الأهداف

١. تقديم المساعدات المالية والعينية على شكل دعم أو مساعدات طارئة أو مؤقتة للأفراد والأسر التي تثبت الزيارة الميدانية استحقاتهم.
٢. تقديم المساعدات في حالات المرض والوفاة والعجز وغيرها من الحالات التي تُصيب الأسر والأفراد وتسبب في حرمانها من مصادر الدخل اللازم لتلبية احتياجاتهم المعيشية الضرورية.
٣. تقديم المساعدات في حال الحوادث والكوارث والنكبات كالحرائق والسيول والجوائح وغيرها من الحالات المشابهة التي تحتاج من يتعرض لها إلى العون والإغاثة والمساعدات العاجلة.
٤. المساهمة في تلبية المتطلبات الموسمية للأفراد والأسر المستفيدة مثل كسوة العيد ومعونة الشتاء وحاجات أبنائهم من مستلزمات الدراسة في بداية كل عام دراسي.
٥. المساهمة في تكاليف علاج المرضى وتنفيذ برامج صحية وعلاجية ووقائية لمصلحة المجتمع والأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
٦. دعم بناء القدرات الإنتاجية للمستفيدين من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية والتعليمية والتدريبية والتأهيلية والتمويلية للشرائح المختلفة، وكافة البرامج التنموية.
٧. المساهمة مع شركاء الجمعية في تأمين الإسكان التنموي وترميم المنازل وصيانتها وتحسينها لتلبي حاجات ساكنيها من الأسر المستفيدة التي ترعاها الجمعية.



الباب الثاني: الإجراءات

المادة الثالثة: القبول

يخضع طلب التسجيل للدراسة واتخاذ قرار الأهلية وفقاً للإجراءات والضوابط وآليات العمل وأوليات الصرف المعمول بها، ومن ثم يتم الرد بالموافقة أو الرفض.

المادة الرابعة: البحث الاجتماعي

يحق للجمعية متمثلة بالأخصائي/الباحث الاجتماعي، القيام بزيارة ميدانية لصاحب الطلب في مقر سكنه أو بدعوته للحضور إلى أحد فروع الجمعية وتقديم جميع المستندات المطلوبة لاستكمال إجراءات القبول.

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 معلومات غير صحيحة، أو إخفائها أو عدم الإفصاح عنها، أو عدم القيام بتحديثها. كما يحق لها استبعاد الطلب في حال تم التسجيل بفرع خارج نطاق السكن الخاص بمقدم الطلب أو لدى جمعية مماثلة.

المادة السادسة: المستندات والوثائق المزورة أو غير صحيحة

إذا ثبت قيام المستفيد بتزويد الجمعية بمعلومات أو مستندات أو وثائق غير صحيحة؛ فيحق للجمعية الرفع للجهات المختصة لتتخذ بحقه كافة الإجراءات والعقوبات النظامية المنصوص عليها في الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

المادة السابعة: حدّ الكفاية

تم تقدير معدل حدّ الكفاية للفرد بالأسرة تقريبياً بعد خصم تكاليف إيجار المسكن - إن وجد- بما يعادل (٦٠٠-٧٠٠) ريال للفرد الواحد في الأسرة.



الباب الثالث: الخدمات التي تقدمها الجمعية

المادة الثامنة: خدمات الجمعية

تسعى الجمعية للانتقال بمسئوليتها من حالة الرعاية إلى التنمية المستدامة والتمكين ضمن استراتيجيتها؛ وذلك بإعدادهم للعيش الكريم الذي يتناسب مع حاجتهم ضمن عدد من الخيارات والتي تشمل:

■ الدعم المباشر

1. المساعدات المالية.
2. البرامج الموسمية.
3. الدعم الصحي.
4. البرامج الاسكانية التنموية
5. كفالة أسر الأيتام.

■ الدعم التنموي

1. برامج التعليم والتأهيل والتوظيف.
2. برامج دعم الأسر المنتجة والمشاريع الصغيرة.
3. برامج التنمية الأسرية: استشارات وبرامج أسرة
4. برامج تنمية الطفل: استشارات وبرامج طفولة.

المادة التاسعة: العدالة والنزاهة

لتنظيم تقديم الخدمات للمستفيدين، تم وضع شروط تضمن الجمعية من خلالها العدالة والنزاهة في تقديم تلك الخدمات.



المادة العاشرة: الاستفادة من الخدمات

يستفيد من خدمات الجمعية جميع المسجلين في سجلاتها وانطبقت عليهم شروط القبول.

المادة الحادية عشر: الزيارات

تثبت أحقية المستفيد بالاستفادة من الخدمات بعد تقرير الزيارة الذي يتم رفعه من قبل الأخصائي/الباحث الاجتماعي، ويعتبر من أهم الشروط للحصول على أحقيته الاستفادة من الخدمات.

المادة الثانية عشر: البطالة لأفراد الأسرة

يستبعد أفراد الأسرة العاطلين عن سن العمل ما بين (١٨-٥٠) عاماً عن الاحتساب ضمن أفراد الأسر لعدم أحقيتهم الاستفادة من الخدمات عدا البرامج التنموية.

المادة الثالثة عشر: الدخل والالتزامات.

لا تقبل الحالات التي يكون متوسط دخل الفرد الشهري أكثر من حدّ الكفاية إلا بوجود مبرر ليطم الاستثناء له.

المادة الرابعة عشر: قبول التقارير الطبية.

يقبل التقرير الطبي من مستشفى حكومي أو مستشفى خاص يكون مصدقاً ومعتمداً من قبل وزارة الصحة وموضحاً فيه الحالة الصحية والعمر والعجز (إن أمكن) وباللغة العربية على أن لا تزيد المدة التي مضت منذ صدوره عن ٦ أشهر ميلادية.



الباب الرابع: المستفيدون من خدمات الجمعية.

المادة الخامسة عشر: الفئات المستفيدة.

يمكن للفئات التالية الاستفادة من خدمات الجمعية (سواء بالدعم المباشر أو الدعم التنموي) وتنطبق عليهم شروط القبول ويتم الصرف حسب الآلية المتبعة لكل فئة:

١. ذوي الدخل المتوسط وأقل من حدّ الكفاية.
٢. الأيتام والأرامل والمطلقات وكبار السن.
٣. ذوي المسكن المستأجر.
٤. الأسر التي يعاني أحد أفرادها من مرض مزمن وخطير.
٥. الأسر التي أبنائها في سن العمل والتدريب، دعماً تشجيعاً وتحفيزاً لضمان الاستمرار.
٦. حالات العجز عن العمل.

المادة السادسة عشر: المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمات لجميع الفئات.

١. الهوية الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، سجل الأسرة، هوية مقيم)
٢. صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة.
٣. تعريف من المدرسة للأبناء (ذكوراً وإناثاً) أو شهادة مدرسية حديثة.
٤. صورة من نظام (أبشر) متضمنة المعلومات الشخصية لرب الأسرة.
٥. صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
٦. صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
٧. صورة من آخر فاتورة الكهرباء.
٨. إفادة دخل جميع أفراد الأسرة "تعريف راتب، تقاعد، ضمان، تأمينات، أخرى).
٩. صورة توضح رقم الحساب البنكي ورقم الآيبان، ويكون باسم صاحب الطلب.
١٠. كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر ثلاثة أشهر.
١١. التعهد بالمسؤولية الشخصية بصحة جميع البيانات عند تقديم الطلب.



المادة السابعة عشر: المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمات (لفئة المطلقات).

١. المستندات الأساسية المذكورة في المادة السادسة عشرة.
٢. صك الطلاق.
٣. صك الولاية.
٤. صك الإعالة والحضانة (لمن لديهم أبناء تحت رعايتهم).

المادة الثامنة عشر: المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمات (لفئة الأرمال وأسر الأيتام).

١. المستندات الأساسية المذكورة في المادة السادسة عشرة.
٢. صك الولاية.
٣. صك حصر الورثة الشرعيين.
٤. شهادة الوفاة الخاصة برب الأسرة.

المادة التاسعة عشر: المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمات لفئة المرضى والعاجزين عن العمل.

١. المستندات الأساسية المذكورة في المادة السادسة عشرة.
٢. تقرير طبي بالشروط المحددة في المادة الرابعة عشر.

المادة العشرون: الكوارث والجائحات والطوارئ.

يتم استثناء الصرف لمستفيدي الجمعية أو لذوي الدخل المتدني وذوي الدخل أقل من حدّ الكفاية في الكوارث والجائحات والطوارئ بعد تقرير يوضح الحالة التي يتم تقييمها من رئيس الجهة المسؤولة عن تنمية المستفيدين تحت بند المساعدات الطوارئ.



الباب الخامس: صرف المساعدات

المادة الحادية والعشرون: الدعم الطارئ.

يتم اعتماد صرف الدعم الطارئ لمستفيدي الجمعية إذا كانوا من ذوي الدخل المتدني، أو ممن لا دخل لهم أو من فصل من العمل، أو له ظروف أخرى مقنعة. على ألا يزيد الصرف عن (٣) مرات بالسنة بواقع مرة كل (٤) أشهر. وتتم مراعاة احتساب الدعم الطارئ وفقاً لعدد أفراد الأسرة المعالين حسب المستندات الرسمية المرفقة

مقدار الدعم الطارئ	عدد أفراد الأسرة
٥٠٠ ريال	١ - ٤
١٠٠٠ ريال	٥ - ٨
١٥٠٠ ريال	٩ - ١٠
٢٠٠٠ ريال	أكثر من ١٠ فرد



المادة الثانية والعشرون: دعم الخدمات الاسكانية.

يتم اعتماد صرف دعم للخدمات الإسكانية للأسر المسجلة لدى الجمعية وتنطبق عليها شروط القبول، والأسر التي يتم بحثها مكتيباً من قبل الأخصائي الاجتماعي أو من إحدى الجهات الحكومية مثل (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، هيئة حقوق الانسان أو إحدى الجهات المماثلة) على أن ترفق جميع المستندات الرسمية بالمعاملة، أو الأسر التي تعرضت لإخلاء مسكنها، ويكون احتساب الدعم وفق التصنيف التالي:

الحد الأعلى للإيجار السنوي للأسرة	عدد أفراد الأسرة
١٦٠٠٠ ريال	٢ - ٥
١٨٠٠٠ ريال	٦ - ١٠
٢٠٠٠٠ ريال	أكثر من ١١ فرد



المادة الثالثة والعشرون: فترة تقديم دعم الإيجار.

يمكن طلب دعم الإيجار كل (٦) أشهر بعد آخر طلب تم تقديمه، (باستثناء من يدفع الإيجار بشكل شهري) أما الحالات التي عليها مبالغ إيجارات متخلفة فتتم دراسة الحالة وترفع التوصيات لصاحب الصلاحية لاتخاذ القرار.

المادة الرابعة والعشرون: استبعاد صرف دعم الإيجار.

١. إذا كان المنزل ملكاً لأحد أقارب المستفيد من الدرجة الأولى أو ورثته.
٢. إذا كان المنزل مشتركاً مع ساكن آخر.
٣. من كان له أبناء ملتحقون في مدارس خاصة.

المادة الخامسة والعشرون: صرف دعم سداد فواتير الكهرباء.

يتم احتساب مقدار الدعم للسنة الواحدة بـ (١٠٠٠) ريال فقط كحد أقصى وتصرف مرتين بالسنة.

المادة السادسة والعشرون: آلية الدعم للخدمات.

يتم اعتماد آلية الدعم للخدمات المعتمدة في دليل الأخصائي الاجتماعي كل خدمة على حدة.



الباب السادس: الالتزام

المادة السابعة والعشرون: الالتزام

تلتزم الجمعية بتحقيق العدل والمساواة بين المستخدمين من خدماتها حسب الشروط وآلية الصرف المعتمدة، كما تلتزم بتقديم الخدمات والمساعدات للفئات المستفيدة، بما يتناسب مع احتياجاتهم ويعود عليهم وعلى أسرهم بالنفع والاستدامة.

المادة الثامنة والعشرون: خصوصية البيانات

تتعامل الجمعية مع جميع بيانات المستخدمين بالسرية التامة، على أن يكون استخدام البيانات الخاصة لأغراض الجمعية فقط وبما تقتضيه المصلحة العامة، وتلتزم الجمعية بالإفصاح عن أية معلومات تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها.

المادة التاسعة والعشرون: الإفصاح

تلتزم الجمعية بالإفصاح والنشر عبر وسائل التواصل الخاصة بها والتي تمكن المستخدم من التواصل والاستفسار.

المادة الثلاثون: جودة الخدمة

يُحظر المستفيد أن المدة المتوقعة لإغلاق طلب الخدمة هي (خمسة عشر) يوم عمل كحدٍ أقصى (من تاريخ تقديم الطلب) وفي حالة عدم الرد وانقضاء المدة المحددة يمكن متابعة حالة طلبه عبر الموقع الإلكتروني أو عن طريق مكتب علاقات المستخدمين بالفرع.

المادة الحادية والثلاثون: التحسين والتطوير

تلتزم الجمعية بأفضل المعايير في تقديم الخدمات لتحقيق رضا وتوقعات المستخدمين من خلال التحديث والتحسين المستمر لكافة الإجراءات والخدمات المقدمة. ومن خلال دراسة فرص التحسين بصورة مستمرة.



الباب السابع: واجبات المستفيد

المادة الثانية والثلاثون: احترام السياسات والإجراءات

يلتزم المستفيد بعدم إخفاء أية معلومة تطلب الجمعية الإفصاح عنها، ويتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حالة ثبوت العكس.

المادة الثالثة والثلاثون: تحديث البيانات

يلتزم المستفيد بتحديث بياناته لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء له أو لأحد التابعين.

المادة الرابعة والثلاثون: الزيارات الميدانية

يلتزم المستفيد بقبول طلب أي زيارة ميدانية أو دعوة للحضور للفرع يطلبها منه الأخصائي الاجتماعي، ويتم استبعاد ملفه في حال الرفض.

المادة الخامسة والثلاثون: المسؤولية

يلتزم المستفيد والتابعون له بالمحافظة على الهدوء واتباع تعليمات الأمن والسلامة في جميع مقرات الجمعية وفروعها ومراكزها وحتى في الزيارة الميدانية للأخصائي، ويكون المستفيد مسؤولاً عن أية تجاوزات لأنظمة الجمعية حيث سيتم إلغاء الملف في حال ثبوت أي تجاوزات سواء من قبله أو أحد التابعين على أحد من منسوبي الجمعية أو على شيء من ممتلكاتها.

المادة السادسة والثلاثون: قبول الطلب

لا يعني تقديم الطلب بأي حال من الأحوال قبول طلب التسجيل، وتقوم الجمعية بدراسة طلب واتخاذ ما تراه مناسباً وفق آليات العمل لديها وأوليات الصرف المعمول بها.

المادة السابعة والثلاثون: التقديم للخدمات

إذا انقضت سنة من آخر تاريخ قرار صرف لأي من الخدمات فإنه لا يحق للمستفيد التقدم بطلب خدمة أخرى إلا بعد تحديث البيانات الخاصة به وبأسرته التي يعولها.



الباب الثامن: الأحكام العامة

المادة الثامنة والثلاثون:

تعدّ هذه السياسات حاکمة للعلاقة بين الجمعية ومستفيديها وتبنى عليها الأنظمة والإجراءات المتبعة في العلاقة فيما بينهما، ومالم يرد بشأنه نص فيها فيتم التعامل بشأنه وفق اللائحة الأساسية لجمعية البر بالمنطقة الشرقية.

المادة التاسعة والثلاثون: 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 في أي وقت تراه ملائماً؛ ويتم تنفيذ التعديلات في السياسات والأحكام الخاصة ونشرها في الموقع الإلكتروني.

المادة الأربعون: الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (٢٠٢١/٠١) بتاريخ ٢٠٢٢/٠٤/٠٤م، وتحمل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين التي سبقتها.

