

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بجمعية إحسان للإسكان بتبوك

لائحة شؤون المستفيدين

تعريف المصطلحات:

- الجمعية:** يقصد بها جمعية إحسان للإسكان بتبوك.
- المستفيدون:** هو كل مستفيد، من خدمات جمعية إحسان للإسكان بتبوك، وفق أنظمتها، ولوائحها.
- الأيتام:** هم من فقدوا آبائهم من السعوديين.
- أ- الذكور من سن الولادة حتى سن الثامنة عشر.
- ب- الاناث من سن الولادة حتى سن الثامنة عشر.
- الأرملة:** هي المرأة، التي توفي زوجها، ولم تتزوج بعد وفاته، وتعول أبنائها، وغير موظفة.
- المطلقة:** هي التي حصلت، على طلاق بائن، من المحكمة، وفق صك طلاق، له أكثر، من ثلاثة أشهر، وتسكن بمفردها.
- الاسرة:** يقصد بها، كل مستفيد، مسجل، بجمعية إحسان للإسكان بتبوك، وابناءه.
- الحقوق:** الخدمات، التي تلتزم الجمعية، بتقديمها، وفق ما لديها، من إمكانيات، وضوابط، وأنظمة.
- الواجبات:** التزام المستفيد، بأنظمة، ولوائح، جمعية إحسان للإسكان بتبوك.
- الخدمات:** هي مجموعة الأعمال، التي تؤديها الجمعية، للمستفيدين.
- المخالفات:** هي الاخلال بالواجبات، أو مخالفة، أنظمة الجمعية، المنصوص عليها، في القوانين، أو لوائح الجمعية.
- لجنة الحقوق والواجبات:** اللجنة المكلفة، للبت في بعض المخالفات، والتظلمات من الأسر.
- أسر السجناء والمفرج عنهم:** يتم استقبال الملف، وفق الشروط التالية:
- أ- انعدام مصدر الدخل، لدى الأسرة، من أي جهة كانت.
- ب- إذا كان لدى الأسرة، دخل ثابت، فانه يشترط، لقبول الملف، أن لا يقل، مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
- ج- إحضار خطاب رسمي للجمعية، من جهة سجنه.
- ح- يتم تسجيل الاسرة، وفق ضوابط الجمعية الخاصة، بتسجيل المستفيدين.
- المهجورة:** وهي المرأة، التي هجرها زوجها، وتثبت ذلك، وفق صك شرعي من المحكمة.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

شروط وإجراءات التسجيل في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية، وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون السكن الحالي، ضمن نطاق عمل الجمعية.
٣. أن يعول المتقدم أسرة، وتكون من الأسر الأشد حاجة (فقيرة).
٤. دراسة الحالة، من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
٥. لا يتم تسجيل الأسرة، إذا كان رب الأسرة، على رأس العمل، إلا بقرار صادر، من لجنة البحث، وبعد تطبيق المعايير، والضوابط، في الشرط السادس.
٦. إذا كان رب الأسرة، عمره من ٢٧ إلى ٤٥ عام، يسجل، وفق معايير الجمعية، لمدة عام، وضمن فئة الشباب، ويخضع لبرنامج تمكين، ويحال بعدها، إلى لجنة البحث، لدراسة الحالة من جديد.
٧. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة، والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد، عن (٣٠٠ ريال)، ولا يقل عمره عن ٤٥ سنة.
فئة ب	وهي الأسر، التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد، من (٣٠١ الى ٤٠٠ ريال).
فئة ج	وهي الأسر، التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد، من (٤٠١ الى ٦٠٠ ريال).
فئة د	وهي الأسر، التي يكون عدد أفرادها شخص واحد، وتجاوز عمره ٥٠ عام، ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي، وليس لديه من يعوله.

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠٠	دخل الفرد
١٠	من ٣٠١ الى ٤٠٠	
٥	من ٤٠١ الى ٦٠٠	
١٠	سوء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٥	نسبة العجز ٨٠ الى ١٠٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الابناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٧٥	المجموع	

فئة أ من ٥١ الى ٧٥ نقطة.
 فئة ب من ٢٦ الى ٥٠ نقطة.
 فئة ج من ٥ الى ٢٥ نقطة.
 فئة د من ٠ الى ٤ نقاط.

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

١. صورة كرت العائلة، مع الأصل للمطابقة.
٢. صورة الهوية الوطنية، مع الأصل للمطابقة.
٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.
٤. صورة من عقد الايجار الإلكتروني.
٥. صورة من العنوان الوطني.
٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
- ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
- ت- صورة صك الاعالة، مع الأصل للمطابقة، إذا كان لديها أبناء.
- ث- إثبات عدم الزواج أو العمل.

للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة).
- ب- صورة صك الاعالة.
- ت- إثبات عدم الزواج، أو العمل.
- ث- اثبات استقلالية السكن.

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة، والمتوفرة في الجمعية، بعد اجراء البحث المكتبي، والميداني، من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف، والمتابعة، الى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية، آخرين في الجمعية، في حالة، عدم رغبة المستفيد، في متابعة الخدمة، مع الباحث / الباحثة الحالي، بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات، والرعاية، كسائر المستفيدين، من خدمات الجمعية، بدون تمييز، وأن تقدم الرعاية، والخدمات، بكل احترام، وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة، أو رعاية للمستفيد، حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق، في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك، في اتخاذ القرارات، فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك، وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان يتم التعامل، مع الملف (الورقي / الالكتروني)، وجميع المراسلات الخاصة بالحالة، بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات، والاستشارات، ودراسة حالتك، بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية، وخدمات الجمعية، بكل احترام، ومراعاة.
٢. لك الحق، في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك، في اتخاذ القرارات، فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك، وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة اسماء، ووظائف مقدمي الخدمة، والرعاية الاجتماعية، والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية، المسؤولين عن رعايتك، وتقديم الخدمة لك، ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة، لتقديم الخدمة، أو الرعاية لكم.
٢. الافصاح، عن كافة المعلومات، والبيانات، التي تم طلبها منكم، وذلك لمقدمي الخدمة، أو الباحث الاجتماعي، في منزلكم، في الوقت المناسب لكم، لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة، وتلمس احتياجاتكم، وتعريفكم بخدمات الجمعية.
٣. المشاركة، في برامج، وأنشطة الجمعية، التي يتم قبولها منكم، والالتزام بحضورها، أو الاعتذار مقدماً، في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية، بأي تغييرات اجتماعية، أو اقتصادية، أو في مقر السكن، أو وسيلة اتصال، وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. الالتزام، بتحديث بيانات الأسرة سنوياً، حين يتم الاعلان، عن موعد التحديث.
٦. الالتزام، بحضور البرامج التدريبية، التي تقدمها الجمعية.
٧. المحافظة، على الأجهزة الكهربائية، وأجهزة الحاسب الالي، وأي اجهزة يتم تسليمها لكم، من قبل الجمعية.
٨. الالتزام، بالزي المحتشم، عند مرافقة الجمعية، أو المشاركة، في البرامج، والأنشطة، التي تقيمها الجمعية في مقرها، أو في أي مواقع اخرى.
٩. الاحترام المتبادل لموظفي، وموظفات الجمعية، وعدم التطاول عليهم.
١٠. عدم الانقطاع، عن أي برنامج تدريبي، أو منحة تعليمية، يتم منحها، عن طريق الجمعية، إلا بعد الرجوع للجمعية، وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١١. عدم التسجيل، في أي جمعية أخرى، أو جهة خيرية، بعد قبولكم بالجمعية، إلا بعد موافقة الجمعية.
١٢. في حالة رفض المشاركة، في أي برنامج، أو تدريب، أو توظيف، يتم ترشيحك له، من قبل الجمعية، فيجب أن يكون ذلك خطياً، لأنه يؤثر، على استمرار تقديم خدمات الجمعية، للمستفيد، لأن أهداف الجمعية تنموية، حيث نساند المستفيد، في الاعتماد، على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي، والاقتصادي.
١٣. في حالة، عدم رضا المستفيد، عن خدمات الجمعية، وبرامجها، ومقدمي الخدمة، فإنه يجب عليكم، الافصاح عن ذلك، من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة، أو التواصل الهاتفي، أو موقع الجمعية الالكتروني، لإيصال وجهه نظرکم، أو اقتراحکم، أو الشكوى، ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٤. يمكنكم الاستفسار، بسؤال مقدمي الخدمة، أو الباحث / الباحثة الاجتماعية بالجمعية، في حالة عدم فهمکم، لأي معلومة، من المعلومات المذكورة، في الحقوق، أو الواجبات، أو في حال، وجود اسئلة، لدى المستفيد، عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. إذا لم يحصل، على درجة تقييم، في استمارة البحث، تؤهله ضمن المستحقين، من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة، أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة، إلى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب، في الأوراق، أو التزوير، أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم، غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم، مع ما تم ذكره خلال البحث.
٧. في حال تأخر المستفيد، عن تجديد الاوراق المطلوبة، لمدة شهر، عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار، من لجنة البحث الاجتماعي، بعدم الاستفادة، للاكتفاء الذاتي.
٩. لا يقبل، أي عقد إيجار، بين المتقدم، وأقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه).
١٠. إذا كان ممن زاد دخله، عن الحد المانع.
١١. في حالة أن للأسرة منزلين، في نطاقين مختلفين، فيُخَيَّر بما يتم تسجيله، في أحد النطاقين.
١٢. في حالة التعدي، على موظفي الجمعية، أو أملاكها، بالكلام، أو الفعل، يتم إيقاف ملف المستفيد، وإحالته للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد، أو أحد أفراد أسرته، لمشاريع التدريب، والتأهيل، في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة، يتم استبعاد ملفه مباشرة.
١٤. في حال رفض التعاون، مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية، وعدم تسهيل مهمته، في البحث، وجمع المعلومات.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

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

ثانياً: على المستفيد، تقديم التظلم، أو الشكوى، خلال مدة، لا تتجاوز (٣٠) يوماً، من تاريخ حدوث الحق المطالب به، ولا يُقبل، 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 الرباعي / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة)، ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم، أو الشكوى، وبيان الوقائع، بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص، أو الجهة 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، أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق، تثبت صحة التظلم، أو الشكوى، إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم، أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم، أو الشكوى، إلى المدير التنفيذي للجمعية، أو الجهة، التي يحددها المدير، لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات، أو الاسم غير الصحيح، وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية، اتخاذ الاجراءات، التي تكفل النظر، في موضوع التظلم، وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت، في موضوع التظلم، أو الشكوى، في مدة، لا تتجاوز ١٥ يوم عمل، من تاريخ تقديم الطلب، أو الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم، أو الشكوى، بالسرية الكاملة، ولا يطلع عليها، إلا الاشخاص، ذوي العلاقة.

الرقم:.....

التاريخ: / / ١٤ هـ

المرفقات:.....

٦. يُبلّغ المستفيد بنتيجة التظلم، أو الشكوى، بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ).
٧. للمدير التنفيذي للجمعية، الحق في إحالة المستفيد، إلى لجنة الحقوق، والواجبات، لاتخاذ الاجراءات التأديبية، في حقه، إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم، أو الشكوى، لرئيس الجمعية، من خلال موقع الجمعية <https://www.ihsanhousing.org.sa/>، أو تسليمها يدوياً، لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي، من الساعة ٨ صباحاً الى الساعة ٤ عصرًا، من يوم الأحد الى الخميس، في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاجهزة الكهربائية:

١. استحقاق الحالة، من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
٢. عمر الاجهزة الكهربائية ٤ سنوات، لا يتم الصرف خلالها، للمستفيد نفس الجهاز، إلا بتقرير معتمد، من مركز صيانة، بتلف الجهاز، نتيجة خلل خارج عن الارادة.
٣. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - فئة المستفيد .
 - عدد افراد الاسرة.
 - تكرار الصرف (يصرف اولاً، لمن لم يسبق له الصرف، أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
 - توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد (أ) و (ب).
 - ب- عدد أفراد الاسرة.
 - ت- تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف).
 - ث- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١ . الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية، فئة (أ) و(ب)، وغير مسجل في الضمان الاجتماعي.
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة يـلـيـ.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

٢ . الحريق والسيول:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة.
- ب- أن يكون من المستفيدين من الجمعية.
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم.
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥٠٠٠٠) يـلـيـ.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
- ب- الأسرة، وجميع أفرادها المسجلين، يقيمون في الموقع، منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف، يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال.
- ث- لم يسبق للأسرة، أو أحد أفرادها، الحصول على قرض، من صندوق التنمية العقارية، أو بنك التسليف.
- ج- لا يوجد على كفالة احد افراد العائلة، عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ح- تتكون الأسرة، من أربعة أفراد على الاقل.
- خ- لا يوجد قريب، ممن تلزمه النفقة شرعاً، يستطيع تأمين السكن.
- د- عدم وجود مسكن للأسرة.
- ذ- اثبات ملكية الارض، و عدم ممانعة الجيران.
- ر- قرار لجنة البحث.
- ز- توفر ميزانية للمشروع.
- س- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

ضوابط ترميم المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية، فئة أ و ب .
- ب- الأسرة، وجميع أفرادها المسجلين، يقيمون في الموقع، منذ أكثر من خمس سنوات.
- ت- لم يسبق للأسرة، أو احد افرادها، الحصول على قرض، من صندوق التنمية العقارية، أو بنك التسليف.
- ث- لا يوجد على كفالة احد افراد الأسرة، عمالة اجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الأسرة، من أربعة أفراد على الاقل.
- ح- لا يوجد قريب، ممن تلزمه النفقة شرعاً، يستطيع تأمين السكن.
- خ- عدم وجود مسكن لائق.
- د- قرار لجنة البحث.
- ذ- توفر ميزانية للمشروع.
- ر- لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة، أو مضى عشر سنوات، على تقديم الخدمة له.
- ش- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 ١. فئة المستفيد.
 ٢. عدد افراد الاسرة.

الرقم:.....

التاريخ: / / ١٤ هـ

المرفقات:.....

ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه، لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب، إلا بعد اكتمال جميع المستندات.
٣. لا يتم استقبال الطلب، إلا من صاحبه، عدا الايتام، والمرضى، والعجزة، ويتطلب وجود وكالة شرعية.
٤. الجمعية غير ملزمة، بإعادة أوراق المتقدم، في حالة عدم قبوله.

نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد.

فقد اطلع مجلس إدارة جمعية إحسان للإسكان بتبوك، في اجتماعه رقم ١٥، يوم الثلاثاء بتاريخ ٠٦ / ١٢ / ١٤٤٣ هـ، الموافق ٠٥ / ٠٧ / ٢٠٢٢ م، على آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة، بجمعية إحسان للإسكان بتبوك، وقرر اعتمادها، والعمل بموجبها، ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية، وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.



رئيس مجلس إدارة
جمعية إحسان للإسكان بمنطقة تبوك
أ. علي عتيق الصريبطي

