

# لائحة رعاية المستفيدين

جمعية ملاذكم الاسكانية بمحافظة رابغ  
ترخيص رقم (١٠٠٠٧١٥٨٠٠)

## ● المقدمة:

تسعى جمعية ملاذكم الإسكانية بمحافظة رابغ لتوفير كافة الوسائل لتمكين المستفيدين بشكل أفضل مع استشراف المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة لهم من خلال تقديم البرامج والخدمات النوعية الهادفة في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية وتطوير الذات، وتحرص الجمعية على أن تكون هذه الرعاية بإطار من البرامج المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى تنمية وتمكين المستفيدين مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجازها.

لذلك حرصت الجمعية أن تعمل على إصدار هذه اللائحة التي توضح الحقوق والواجبات للمستفيدين من

خدمات الجمعية.

• تعريف المصطلحات:

الجمعية	جمعية ملاذكم الإسكانية بمحافظة رابغ.
اللائحة	لائحة رعاية المستفيدين.
رئيس مجلس الإدارة	رئيس مجلس إدارة الجمعية.
الباحث الاجتماعي	الموظف المتخصص بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين ودراسة الحالة.
المستفيدين	كل مستفيد من خدمات الجمعية.
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها للمستفيد وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.
واجبات المستفيد	التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.
المشاريع والبرامج	هي مجموعة الأعمال التي تقدمها الجمعية للمستفيدين
المخالفات	هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين واللوائح الصادرة من الجمعية.
الدخل	الدخل المادي الذي يتقاضاه المستفيد من أي مصدر سواء كان شهرياً أو سنوياً.
نطاق خدمات الجمعية	محافظة رابغ.
البحث الميداني	زيارة منزل المستفيد للتأكد من صحة المعلومات والبيانات والاحتياجات الخاصة بها.

● الفئات التي تخدمها الجمعية:

● جمعي سكان محافظتنا رابغ ممن تنطبق عليهم الشروط

● شروط تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية ويستثنى من ذلك الأرملة أو المطلقة لمواطن سعودي (ولديها أبناء مواطنين).
٢. ان يكون متزوج ويستثنى من ذلك من لديه ظروف خاصة تمنعه من الزواج
٣. أن يكون مقيم إقامة دائمة في محافظة رابغ.
٤. ان تنطبق عليه الشروط الخاصة للبرنامج المراد الاستفادة منه

● المستندات المطلوبة للتسجيل بالجمعية:

يتطلب من المتقدم للحصول على خدمات الجمعية المستندات التالية:

م	المستندات المطلوبة
١	الهوية الوطنية
٢	سجل الأسرة.
٣	.
٤	إثبات السكن.
٥	اثبات المدارس
٦	إثبات الدخل.
٧	صك الطلاق
٨	إثبات بحالة السجين
٩	صك الحضانة.

- تصنيف المستفيدين للصرف والاستفادة من الخدمات:

الفئة	الإيضاح
	يتم تصنيف المستفيدين حسب رأي الباحث الاجتماعي

## • حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

١. تقديم المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
٢. الحصول على خدمات الجمعية بدون تمييز وتقديمها بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة في حال تم رفضها.
٤. أن يتم التعامل مع الملف وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية.
٦. ألا يسمح بتواجد أي شخص غير معني بتقديم الخدمة للمستفيدين أثناء تقديمها.
٧. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة بالجمعية.

## • واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من الجمعية ومراعاة المصادقية فيها.
٣. الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني واستقبال فريق البحث الميداني في المنزل لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس الاحتياجات.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة حين يتم طلب التحديث من قبل الجمعية.
٦. المحافظة على الأجهزة الكهربائية التي تسليمها للمستفيد.
٧. تقديم الاحترام لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيًا أو بدنيًا.
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية

## • التظلم وتقديم الشكوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقص الحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل موظفي الجمعية أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانياً: على المستفيدين تقديم التظلم والشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يومًا من تاريخ نشوء الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى حسب النموذج المعتمد من الجمعية.
- رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:
  ١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية.
  ٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم الصريح ورقم الاتصال.
  ٣. يعطي للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
  ٤. على المدير التنفيذي اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة رعاية المستفيد.
  ٥. يتم البث في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٧ أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
  ٦. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
  ٧. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ.
  ٨. للجمعية الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حق المستفيد إذا ظهر أن تظلمه كيدي.

٩. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي من خلال موقع الجمعية

[/https://maladhukum.org.sa](https://maladhukum.org.sa)

● **لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:**

م	المخالفة	المرّة الأولى	المرّة الثانية	المرّة الثالثة
١	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية عن طريق التزوير	إيقاف ملف المستفيد.	-	-
٢	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة للجمعية	تنبيه المستفيد مع المطالبة بالتصحيح.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح مع الإشارة لما حصل في المرة الأولى.	إيقاف ملف المستفيد.
٣	رفض المستفيد لزيارة فريق البحث الميداني	توضيح طبيعة العمل للمستفيد من قبل فريق البحث.	إقرار وتعهد من المستفيد برفضها الزيارة الميدانية.	إيقاف ملف المستفيد.
٤	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك لكيلا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة لها.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	إيقاف ملف المستفيد.
٥	تغيير أرقام هاتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم إبلاغ الجمعية بذلك	تنبيه المستفيد.	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك.	إيقاف ملف المستفيد.
٦	الاعتداء اللفظي على أحد موظفي الجمعية أو صدور أي سلوك غير لائق من المستفيد سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية أو أثناء الزيارات الميدانية أو عن طريق الهاتف.	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف.	إيقاف ملف المستفيد.	-
٧	عدم التجاوب للتحديث الدوري للبيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك لكيلا يؤثر على استمرار خدمات الجمعية المقدمة له.	إيقاف ملف المستفيد إلى أن يتم تحديث ملفه.	-

• الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

وهي الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وفق ما تراه الجمعية مناسبًا من حيث آلية ووقت تقديم

الخدمة

م	اسم الخدمة	الإيضاح
١	ترميم المنازل	ترميم منازل المستفيدين لتصبح منازل آمنة ومهياة للعيش الكريم
٢	بناء المنازل	بناء منازل للمستفيدين الذين لا يملكون منازل
٣	فواتير الكهرباء والمياه	دفع فواتير الكهرباء والمياه للمستفيدين
٤	الإيجار	سداد إيجارات منازل المستفيدين
٥	الأجهزة الكهربائية	توفير الأجهزة الكهربائية للمستفيدين
٦	تأثيث المنازل	تأثيث المنازل للمستفيدين

• ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين:

- ضوابط ترميم المنازل:

١. الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
٢. لم يسبق للمستفيد الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التنمية الاجتماعية.
٣. عدم وجود مسكن لائق
٤. قرار إدارة البحث.
٥. توفر ميزانية للمشروع.
٦. لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له.
٧. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ. دخل المستفيد.
  - ب. عدد افراد الاسرة.

### - ضوابط بناء المساكن:

١. الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
٢. لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية
٣. عدم وجود مسكن للأسرة.
٤. اثبات ملكية الارض.
٥. قرار إدارة البحث.
٦. توفر ميزانية للمشروع.
٧. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ. دخل المستفيد.
  - ب. عدد افراد الاسرة.

### - ضوابط سداد فواتير الكهرباء والمياه:

١. أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
٢. توفر ميزانية للمشروع.
٣. قرار إدارة البحث.
٤. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ. دخل المستفيد.
  - ب. عدد افراد الاسرة

### - ضوابط سداد إيجارات المنازل:

١. توفر ميزانية للمشروع.
٢. قرار إدارة البحث.
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ. دخل المستفيد.
  - ب. عدد افراد الاسرة

## - 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. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ. قرار إدارة البحث.
  - ب. دخل المستفيد.
  - ج. عدد افراد الاسرة.
  - د. تكرار الصرف (يصرف اولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز).
  - هـ. توفر ميزانية للمشروع.

## - ضوابط تأثيث المنازل:

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

## • الإسكان التنموي

### • الضوابط

١. أن تكون الاسرة ضمانيه (أي تستلم من الضمان الاجتماعي).
٢. لا تملك الأسرة مسكناً.. وتسكن في إيجار أو في بيت ورثة أو بيت العائلة... الخ.
٣. لا يوجد عند الأسرة أي فاتورة مسجلة باسمها كمسكن ملك.
٤. ألا تكون الاسرة قد استفادة من أحد المنتجات السكنية.

## المتطلبات:

- صورة الهوية الوطنية
- صورة كرت العائلة
- مشهد الضمان الاجتماعي حديث
- صورة الاستحقاق في منصة سكني
- صورة اثبات العنوان الوطني
- عقد إيجار الكتروني ساري المفعول وغير منتهي
- في حالة سكن بغير ايجار ارفاق صك المنزل الذي يتم سكن به
- مشهد التقاعد لمتقاعد او الراتب لموظف في حالة الوجود (اي دخل اخر غير حساب المواطن)
- صورة صك الطلاق للمطلقة
- صك اعاله او حضانه الابناء في حاله اعاله وحضانه الابناء
- صورة اثبات الترمل للأرملة
- في حال وجود تقارير طبية ترفق وتكون التقارير حديثة.
- مشهد من التأهيل الشامل في حالة الإصابة بالإعاقة او أحد افراد الاسرة

## - 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.