



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية إغاثة المحتاجين بالحليفة

الفصل الأول: أحكام عامة

المادة (١) الغرض

تهدف هذه السياسة إلى المساهمة في تحقيق التوجه الاستراتيجي لجمعية إعانة المحتاجين بالحليفة وذلك عبر:

١. إعداد المستفيدين لتحمل المسؤولية وتحقيق طموحاتهم.
٢. توفير الرعاية المادية والمعنوية بحسب إمكانيات الجمعية وضوابطها.
٣. إيضاح شروط الاستحقاق للخدمات التنموية والرعاية، وآليات الحصول عليها.
٤. تحقيق التكامل بين الجانب الرعوي (الدعم المالي والعيني) والجانب التنموي (التدريب، التأهيل، التمكين) انسجاماً مع رؤية الجمعية الاستراتيجية في التحول من الرعاية إلى التنمية.

المادة (٢) التعريفات

- **الجمعية:** جمعية إعانة المحتاجين بالحليفة
- **المستفيدون:** كل من ينتفع بخدمات جمعية إعانة المحتاجين بالحليفة وفق أنظمتها ولوائحها المعتمدة.
- **الأيتم:** من فقدوا آباءهم من السعوديين.
- **الذكور:** من سن الولادة حتى ١٨ سنة (ويجوز استثناء من تجاوز هذا العمر إذا كان طالباً منتظماً في جهة تعليمية أو تدريبية حتى ٢٢ سنة).
- **الإناث:** من سن الولادة حتى ٢٤ سنة. ويستثنى من ذلك الفتاة غير المتزوجة وغير الموظفة التي تعول إخوة قاصرين وترعاها الجمعية؛ إذ تمتد الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها ٣٥ سنة.
- **الأرملة:** امرأة توفي زوجها ولم تتزوج بعده، وتعول أبناءها، وغير موظفة.
- **المطلقة:** من حصلت على طلاق بائن بموجب صك شرعي مرّ عليه أكثر من ثلاثة أشهر، وتسكن بمفردها ولديها أبناء بحكم حضانة.
- **الأسرة:** كل مستفيد مسجل بالجمعية مع أبنائه أو من يقيم معه في المنزل نفسه (بحسب ما تحدده دراسة الحالة).
- **الحقوق:** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق إمكانياتها وضوابطها ولوائحها المعمول بها.
- **الواجبات:** التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن جمعية إعانة المحتاجين بالحليفة
- **الخدمات:** مجموعة البرامج والأعمال والأنشطة التي تؤديها الجمعية لصالح المستفيدين، وفق آلية صرف المساعدات والخطّة الاستراتيجية.
- **المخالفات:** كل إخلال بالواجبات أو مخالفة لأنظمة الجمعية ولوائحها.
- **لجنة الحقوق والواجبات:** اللجنة المختصة بالنظر في المخالفات والتظلمات من المستفيدين، والتي تبتّ في ضوء اللوائح الداخلية.
- **أسر السجناء والمفرج عنهم:** كل أسرة سُجن عائلها أو أفرج عنه، وتقتن ضمن النطاق الجغرافي الذي تقدّم فيه الجمعية خدماتها.
- **المهجورة:** المرأة التي هجرها زوجها وأثبتت ذلك بصك شرعي من المحكمة أو جهة مختصة.

المادة (٣) اعتماد السياسة

١. تعتمد هذه السياسة من قبل مجلس إدارة جمعية إعانة المحتاجين بالحليفة أو من يفوضه.
٢. لا يجوز تعديل أي مادة أو فقرة فيها إلا بقرار صادر عن المجلس أو من يفوضه بذلك.
٣. في حال صدور أي تعديلات، ينبغي تعميمها على الأطراف ذات العلاقة قبل بدء سريانها بما لا يقل عن أسبوعين من تاريخ تلك التعديلات.

المادة (٤) تطبيق السياسة

١. كل ما لم يرد به نص في هذه السياسة يعدّ من صلاحيات مجلس الإدارة أو من يفوضه.
٢. إذا وقع شكّ في تفسير أي حكم من أحكام السياسة، فيكون قرار مجلس الإدارة حاسماً.
٣. تستمر القرارات والتعاميم السارية حالياً ما دامت لا تتعارض مع هذه السياسة، ويلغى كل ما يخالفها بمجرد إصدارها.
٤. لمجلس الإدارة الحق في إضافة مواد جديدة لهذه السياسة متى دعت الحاجة، وبما يتوافق مع اللوائح السارية وآلية صرف المساعدات المعتمدة.

المادة (٥) شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

أولاً: شروط التسجيل في الجمعية

١. أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو ابن مواطنة سعودية.
٢. ألا يقل عدد أفراد الأسرة عن فردين (ما لم ترّ لجنة البحث الاجتماعي استثناءً).
٣. أن يكون السكن ضمن النطاق الجغرافي المحدد لخدمات الجمعية.
٤. ألا يتجاوز دخل الفرد ٨٠٠ ريال شهرياً.
٥. أن يعول المتقدم أسرة، ويُستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها.
٦. إجراء دراسة حالة من قبل الباحث/ة الاجتماعي/ة في الجمعية.
٧. إذا كان رب الأسرة عمره بين ٢٥ و ٣٥ سنة، يُسجّل ضمن فئة الشباب لمدة عام، مع التزامه ببرنامج التدريب والتأهيل لسوق العمل، ثم يعاد بحث حالته بعد عام.
٨. استكمال جميع المستندات المطلوبة للتسجيل.

ثانياً: المستندات الأولية للتقديم

١. صورة من كرت العائلة.
٢. صورة من آخر فاتورة كهرباء.
٣. صورة من عقد الإيجار الإلكتروني (أو تعريف من جهة رسمية يُثبت السكن).
٤. رقم الإحداثيات لموقع المنزل (إن وجد).

إضافات خاصة بكل حالة

- **الأرملة:** (شهادة الوفاة، شهادات الأبناء الدراسية، صك الإعالة، إثبات عدم الزواج أو العمل، صك حصر الورثة).
- **المطلقة:** (صك الطلاق، صك الإعالة، إثبات عدم الزواج أو العمل، إثبات استقلالية السكن).
- **أسر السجناء:** (خطاب رسمي يثبت سجن العائل، انعدام مصدر الدخل، إن وُجد دخل فلا تُقبل إلا إذا كانت مدة محكومية العائل ٤ أشهر فأكثر).

ثالثاً: المستندات المطلوبة لاعتماد التسجيل بعد القبول

١. إثبات مصادر الدخل للأسرة (تقاعد، تأمينات، ضمان... إلخ)، بتاريخ حديث لا يتجاوز سنة.
٢. إثبات عدم الزواج أو التوظيف للأُم والبنات فوق ١٨ سنة يُحدّث كل سنتين.
٣. عدم تجاوز فترة إحضار الأسرة للمستندات المطلوبة شهراً واحداً من تقديم الطلب.
٤. في حال التأخر، يتم إيقاف الصرف حتى استكمال الوثائق.
٥. صورة من سند تسديد آخر إيجار للمنزل المستأجر أو تعريف رسمي لإثبات السكن.

٦. أي وثائق إضافية تُحدد الجمعية مثل توضيح موقع المنزل أو رقم الجوال.
٧. خدمات أخرى قد تتطلب من الأسرة التسجيل في برامج تدريبية أو توعوية؛ إذ تشترط الجمعية تفاعلاً ومشاركةً لنجاح البرامج التنموية.

المادة (٦) تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية
يتم التصنيف وفق ضوابط آلية صرف المساعدات والتصنيف المالي التالي:

الفئة	التوضيح
فئة أ	الأسر الأشد حاجة؛ لا يزيد صافي الدخل للفرد عن ٤٠٠ ريال، وعمر العائل لا يقل عن ٤٥ سنة.
فئة ب	الأسر التي يكون صافي الدخل للفرد ما بين ٤٠١ – ٦٠٠ ريال.
فئة ج	الأسر التي يكون صافي الدخل للفرد ما بين ٦٠١ – ١٠٠٠ ريال.
فئة د	المطلقة أو الأرملة التي تجاوزت ٥٠ عامًا وليس لديها من يعولها.

ملاحظة: يتم تغيير الفئة عند تغير الظروف الاقتصادية للأسرة عبر المتابعة المستمرة. ويجب توثيق مصادر الدخل رسميًا، وتحديث البيانات في ملف الأسرة إلكترونياً أو ورقياً.

طريقة احتساب دخل الفرد

- مصادر دخل الأسرة: جميع المبالغ الدورية التي تصل إلى أي فرد من أفراد الأسرة (باستثناء حساب المواطن).

- الالتزامات الشهرية: تشمل الإيجار والديون الرسمية (الحكومية أو البنكية) باسم عائل الأسرة.

المتابعة والبحث الدوري

- تُجرى زيارة ميدانية واحدة سنوياً على الأقل، وبحث مكتبي مرة واحدة سنوياً، لتحديث وضع الأسرة.
- على ضوء نتائج البحث يتم:

١. الإبقاء على تصنيف الأسرة.

٢. تعديل فئتها بما يتناسب مع وضعها الحالي.

تنويه: إذا تجاوز دخل الفرد الحد الأعلى للفئة ج، قد تُعامل الأسرة معاملة خاصة (فئة د) ويكتفى ببحث مكتبي ما لم تستدع الحالة بحثاً ميدانياً بقرار من المدير التنفيذي.

الفصل الثاني: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

أولاً: الخدمات الأساسية

وهي الخدمات التي تُقدّمها الجمعية للمستفيدين في الفئات (أ، ب، ج، د) بصفة دورية (شهرية أو فصلية) حسب إمكانيات الجمعية ووفق آلية صرف المساعدات. تشمل على سبيل المثال:

المادة (٧) الكفالات وأنواعها

- **الكفالة النقدية:** تصرف شهرياً (أو كل ثلث سنة) في حدود ما تسمح به موارد الجمعية، وبالقيم التالية تقريباً:
 - كفالة يتيم: من ٢٠٠ إلى ٣٠٠ ريال شهرياً.
 - كفالة أسرة: تُحسب بناءً على عدد الأفراد، وبحد أقصى قد يصل إلى ١٠٠٠ ريال شهرياً للأسرة الكبيرة (١٠ أفراد فأكثر).

- تعتمد قيم هذه الكفالات وإجراءات الصرف على توفر الدعم النقدي لدى الجمعية، ويلتزم المستفيدون بتحديث البيانات والمشاركة في البرامج التنموية لضمان الاستمرار.
- **شروط الاستحقاق لكفالة الأسرة:**
 - أن تكون الأسرة سعودية الجنسية.
 - ألا يتجاوز دخل الفرد في الأسرة ٨٠٠ ريال شهريًا.
 - ألا يكون في الأسرة ابنان (اثنان) أو أكثر تجاوز عمرهما ١٨ سنة ويعملان بوظيفة (ما لم يكونا منتظمين في الجامعة مع إحضار ما يثبت ذلك).
 - ألا تمتلك الأسرة منزلًا ملكًا مسجلًا باسمها.

المادة (٨) خدمة المواد الغذائية

- قد تكون على شكل كوبونات شراء أو بطاقة تسليم غذاء تغذى بحساب مخصص.
- تحدد قيمة الكوبون حسب إمكانيات الجمعية وقرارات إدارة علاقة المستفيدين.

ثانيًا: الخدمات المساندة (الدائمة)

تسعى الجمعية لتقديم هذه الخدمات للفئات (أ، ب، ج، د) حسب توفر الدعم ووفق لوائح الجمعية وآلية الصرف (المساعدات المقطوعة والاستثنائية). ومن أبرزها:

المادة (٩) مساعدة إيجار المنازل

١. شروط الاستحقاق:

- أن تكون الأسرة ضمن الفئات (أ، ب، ج، د).
- ألا تتجاوز مساهمة الجمعية ٥٠% من قيمة الإيجار وبحد أعلى ١٨,٠٠٠ ريال سنويًا.
- وجود عقد إيجار إلكتروني موثق، وعدم ملكية المنزل لأحد أفراد الأسرة المباشرين.
- رفع الحالة للجهات الحكومية الداعمة (إن وُجدت) أولاً، ثم تُستكمل بقية المبلغ من الجمعية حسب الإمكانية.

٢. المتطلبات:

- تقرير من البحث الاجتماعي.
- عقد إيجار إلكتروني ساري.
- ٣. أحكام خاصة (في حال السكن المشترك، وجود أبناء موظفين راتبهم يزيد على ٤,٠٠٠، إلخ): يتم تقليل نسبة المساهمة بما يراعي عدالة التوزيع كما تحدده إدارة المستفيدين ولجان البحث.

المادة (١٠) الترميم وإعادة البناء

١. يُشترط ملكية المنزل للعائل، وألا تكون الأسرة استفادت من الخدمة خلال ١٠ سنوات ماضية.
٢. الحد الأعلى يختلف حسب الفئة (قد يصل إلى ٦٠,٠٠٠ ريال لفئة أ، و ٤٠,٠٠٠ لفئة ج...).
٣. يتطلب تقريرًا فنيًا وثلاثة عروض أسعار، وموافقة لجنة مختصة.
٤. تُسدد المبالغ على دفعات حسب مراحل الإنجاز.

المادة (١١) صيانة المنازل/عزل الأسقف

١. تستفيد الأسرة مرة واحدة كل ثلاث سنوات لتغطية إصلاحات عاجلة (سباكة، كهرباء، عزل...).
٢. يشترط تقرير اجتماعي وفني لتقدير الاحتياج.

٣. المبالغ القصوى المحددة: ٧٠٠٠ ريال للسبابة والكهرباء، ٨٠٠٠ ريال لعزل الأسقف... إلخ، حسب سياسة الجمعية.

المادة (١٢) المساهمة في تأثيث المنزل

١. تصرف مرة كل ٥ سنوات للفئات (أ، ب، ج، د)، وبعد أقصى ١٥,٠٠٠ ريال (لفئتي أ، ب) و ٩,٠٠٠ ريال (لفئتي ج، د).

٢. يستثنى من مدة الـ ٥ سنوات حالات الحريق أو السرقة مع إثبات رسمي.

المادة (١٣) الأجهزة الكهربائية

١. تشمل المكيفات، الغسالات، الثلاجات، الأفران... إلخ، وفق الشروط المنصوص عليها في آلية صرف المساعدات.

٢. يجب ألا يكون قد سبق صرف الجهاز نفسه خلال ٥ سنوات إلا في حالات استثنائية (حريق، سرقة).

٣. تتم وفق توفر الموازنة أو عينيًا من المتبرعين.

المادة (١٤) سداد فواتير الكهرباء

١. يُخصص مبلغ سنوي لكل فئة، مثلاً: ٢٥٠٠ للفئة أ، ٢٠٠٠ للفئة ب، ١٥٠٠ للفئة ج، ١٠٠٠ للفئة د (قابلة للتعديل بقرار إداري).

٢. يجب إحضار الفاتورة الحديثة، والتأكد من استنفاد فرص الاستفادة من الضمان أو أي جهة داعمة أخرى.

المادة (١٥) سداد الديون والالتزامات

١. تقتصر على الفئتين (أ) و(ب)، وبعد أقصى ١٠,٠٠٠ ريال، مع التحقق من شرعية الدين لدى جهات رسمية أو معتمدة.

٢. لا تُسدد القروض الاستثمارية أو الكمالية، ولا القروض المتعاقد فيها بكفيل.

٣. تعطى مرة واحدة فقط.

المادة (١٦) إعانات الزواج

١. تخصص للشباب والفئات المستفيدين ضمن الفئات (أ، ب، ج، د).

٢. ألا يتجاوز طلب المساعدة السنة الأولى من عقد النكاح.

٣. تقدم المساعدة المالية (٥,٠٠٠ ريال) أو ما تحدده الخطة السنوية.

٤. يشترط حضور دورة تأهيلية قبل الزواج.

المادة (١٧) الخدمات الصحية والاستشارات

١. تشمل إعانات للعلاج والعمليات الضرورية في حدود ٥٠% أو ٥٠٠٠ ريال كحد أعلى.

٢. إحالة الحالات النفسية والاجتماعية للعيادات المختصة، وتوفير الاستشارات بالتنسيق مع الجهات الحكومية أو الأهلية.

٣. تقديم أجهزة طبية (أسطوانات أكسجين، كراسي متحركة...) بحسب توفرها.

المادة (١٨) التحويل للمدارس أو المعاهد الأهلية

١. للأفراد ذوي الإعاقة أو المرض الذي يمنعهم من الالتحاق بالمدارس الحكومية.

٢. قد تصل المساهمة إلى ٤٠٠٠ ريال للفصل الواحد، بشرط التقارير الطبية.

المادة (١٩) الحقيبة والمستلزمات الدراسية

١. تدعم الجمعية شراء الحقيبة والكسوة المدرسية والأجهزة التعليمية في حدود (٢٠٠ ريال للحقيبة) و(١٥٠٠ ريال للجهاز).

٢. يُشترط الانتظام الدراسي والتفوق في حالة الأجهزة التعليمية.

المادة (٢٠) رسوم الاختبارات ودروس التقوية

١. تتحمل الجمعية تكاليف اختبارات المركز الوطني للقياس (قدرات، تحصيلي...) بما لا يتجاوز قيمة محددة في حدود الميزانية.

٢. دروس التقوية في المواد العلمية أو اللغات، بحوالي ٢٥٠٠ ريال لكل طالب بالفصل الدراسي.

المادة (٢١) البرامج الثقافية والترفيهية

١. رحلات، ملتقيات، مسابقات، بقيمة لا تزيد على ٥٠٠ ريال للفرد/البرنامج، وإجمالي لا يتجاوز ١٥٠٠ ريال سنوياً.

٢. يجرى تحديد العمر المناسب لكل برنامج.

المادة (٢٢) البرامج العلمية والموهبة والإبداع

١. مخصصة لمن لديهم مواهب أو قدرات ابتكارية، وتُجرى مقابلة مبدئية واختبار.

٢. قد يُقدّم دعم مالي لا يتجاوز ٥٠٠ ريال للفرد، أو حسب الموارد المتاحة.

المادة (٢٣) التدريب

١. تُقدّم الدورات التأهيلية لسوق العمل ضمن التمكين التنموي.

٢. يشترط توفر الحد الأدنى من المؤهل أو المهارة، وموافقة الجمعية.

٣. تُوقع الأسرة على ميثاق التدريب والتزامه.

المادة (٢٤) دعم المشاريع (التمويل الأصغر)

١. يهدف لتحويل القادرين إلى الاكتفاء الذاتي بمشاريع صغيرة أو متناهية الصغر.

٢. يوقع المستفيد على اتفاقية قرض حسن (٥٠% من الجمعية - ٤٠% من جهات داعمة - ١٠% هبة...).

٣. تُجرى زيارات دورية لمتابعة المشروع، ويبدأ سداد الأقساط بعد سنة من استلام التمويل.

ثالثاً: البرامج الموسمية

المادة (٢٥) (الزكاة - هدية العيد - كسوة الشتاء - الأضاحي - السلة الرمضانية)

١. تُقدّم في أوقاتها (رمضان، العيدين، الشتاء...) حسب المتوفر من التبرعات.

٢. الأولوية للأسر الأشد احتياجاً من فئات (أ، ب).

٣. تسري ضوابط "المساعدات العينية" في آلية صرف المساعدات.

رابعاً: الخدمات الطارئة

المادة (٢٦) الكوارث الطبيعية

١. في حال حدوث سيول، حرائق، أو أية كوارث، تتشكّل لجنة عاجلة بقيادة المدير التنفيذي أو من يفوضه.

٢. تُرفع التوصيات فوراً لإدارة علاقات المستفيدين، ويتم اعتماد مبالغ لا تتجاوز ١٥,٠٠٠ ريال إذا ثبت الضرر رسمياً.

٣. تُوضع الأسرة في سكن بديل أو تُسدّد تكاليف الإصلاحات الضرورية إذا اقتضت الحاجة.

حقوق المستفيدين

١. الحصول على الرعاية المناسبة بعد دراسة الحالة اجتماعياً وفق الإمكانيات.

٢. مراجعة الباحث/ة لدى الجمعية، أو طلب تغييره إذا وُجدت أسباب معقولة.
٣. عدم التمييز في تقديم الخدمات، ومراعاة الاحترام والتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض أي خدمة أو إيقافها.
٥. إشراك أحد أفراد الأسرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية.
٦. سرية وخصوصية البيانات وعدم السماح لغير المعنيين بالاطلاع على المعلومات الخاصة بالأسرة.
٧. رفض التحدث مع أي متطوع/ة أو متدرب/ة ما لم يرغب المستفيد.
٨. الحق في التظلم لدى إدارة الجمعية أو لجنة الحقوق والواجبات بأي أمر يرى فيه انتقاص حق أو تقصير في الخدمة.

واجبات المستفيد

١. تقديم المستندات المطلوبة لاستكمال إجراءات الخدمة.
٢. الإفصاح الصادق عن كل مصادر الدخل والتغييرات الاجتماعية أو الاقتصادية.
٣. التعاون مع برامج التدريب والتمكين وعدم رفضها إلا بعذر مقبول.
٤. تحديث البيانات سنوياً أو عند طلب الجمعية.
٥. المحافظة على بطاقات الصرف أو الأجهزة المصروفة وعدم إساءة استخدامها.
٦. الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية وعدم التعدي اللفظي أو الفعلي.
٧. التبليغ عن أي شكاوى أو عدم رضا بطرق رسمية (هاتفياً أو إلكترونياً).

حالات الاستبعاد من خدمات الجمعية

١. عدم انطباق شروط الاستحقاق أو انتقال الأسرة خارج نطاق خدمة الجمعية.
٢. تقديم معلومات أو وثائق غير صحيحة (تزوير أو إخفاء دخل).
٣. طلب الأسرة إيقاف الاستفادة كتابياً.
٤. مرور شهر على طلب تحديث الوثائق دون استكمال.
٥. تجاوز الدخل الحد المانع.
٦. تعدي أي فرد من الأسرة على موظفي الجمعية أو ممتلكاتها.
٧. رفض التعاون في المشاريع التدريبية والتنمية دون سبب مقنع.
٨. انقطاع الاتصال بالأسرة أو عدم الرد لمدة ٣٠ يوماً.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكاوى

١. للمستفيد الحق في تقديم تظلم أو شكاوى خطية أو إلكترونياً لدى المدير التنفيذي أو اللجنة المختصة، في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ وقوع سبب الشكاوى.
٢. محتوى الشكاوى: بيانات المستفيد، موضوعها، الوقائع بتسلسل، المطلوب، أدلة إن وجدت.
٣. إجراءات البت: تُدرس الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل، مع مراعاة السرية.
٤. إبلاغ النتيجة للمستفيد بوسيلة تواصل موثوقة.
٥. في حال ثبوت كيدية الشكاوى، يمكن للمدير التنفيذي تشكيل لجنة لاتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة.

ضوابط عامة

١. استلام طلب الخدمة لا يعني القبول، ما لم يكتمل بحث الحالة والمستندات.
٢. التقديم بالطلب يكون من صاحب العلاقة (إلا الأيتام والقُصَّر بشخص وليهم أو وكيل شرعي).
٣. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق غير المقبولين.
٤. في حال تعارض بنود هذه السياسة مع "آلية صرف المساعدات"، تسود الآلية المحدثة بقرار من مجلس الإدارة أو من يفوضه.