



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

- ١) تقدم الجمعية خدماتها ومساعداتها للقري والأحياء والأفراد السعوديين ضمن الحدود الإدارية لنطاق عملها حسب التقسيم الإداري من وزارة الداخلية .
- ٢) تحدد الجمعية الأماكن الأشد حاجة لإقامة المشاريع والخدمات فيها سواء كان بمبادرة أحد العاملين أو أعضاء الجمعية العمومية أو المجلس أو بطلب من الأهالي أو بعضهم .
- ٣) يجب أن تكون المواقع التي تُقام عليها مشاريع الجمعية مملوكة بصكوك شرعية ويتبرع بها أصحابها بصفة دائمة أو مؤقتة - حسب نوع المشروع - لإقامة المشاريع أو بأوراق ثبوتية تؤكد خلو المواقع من النزاع .
- ٤) يجب أخذ الموافقات والتراخيص اللازمة من الجهات الحكومية كلما اقتضى الأمر ذلك .
- ٥) تقدم الجمعية مساعداتها لغير السعوديين ممن حالتهم تستدعي تدخلا إنسانياً لا يحتمل التأجيل ، أو حسب ما يصدر من توجيهات من الوزارة .
- ٦) تنقسم المساعدات المقدمة للمستفيدين إلى نوعين (مالية وعينية) ويحدد المجلس فئات المستفيدين وما تستحقه كل فئة من المساعدات وهناك مساعدات دورية ومساعدات عاجلة أو طارئة .
- ٧) تقدم الجمعية المساعدات العاجلة والطارئة للمتضررين وذوي الحاجة الماسة من الساكنين في نطاق عملها سواء كانوا من المستفيدين من خدماتها أو لا إذا أقر المجلس ذلك .
- ٨) يستلم المساعدات المقدمة من الجمعية المستفيد نفسه أو وكيله الشرعي أو من يفوضه المستفيد لاستلام مخصصاته من المساعدات حسب النماذج المعدة لذلك .
- ٩) يتقدم بطلب الاستفادة من خدمات الجمعية طالب الخدمة أو وكيله والمجلس أن يكلف أحد الأعضاء أو العاملين بتقديم الطلب للأسر التي لا تستطيع الوصول للجمعية لأي عارض صحيح ، بشرط موافقة طالب الخدمة وأن يقوم بالتوقيع على أوراق الطلب بنفسه .
- ١٠) للمجلس وضع وتعديل ضوابط الاستفادة من خدمات الجمعية أو التفويض في ذلك .
- ١١) يشترط فيمن يتقدم بطلب الاستفادة من خدمات الجمعية أن يستوفي الشروط التالية :-
 - أ- أن يكون سعودياً من القاطنين بصفة دائمة في النطاق الإداري لعمل الجمعية ، ويعتبر ساكناً بصفة دائمة من ينتقل إلى خارج نطاق الجمعية أقل من أربعة أشهر ويعود .
 - ب- أن يكون متزوجاً أو رب أسرة أو بلغ عمره ١٨ عاماً لمن كان أعزباً أو كان مريضاً أو معاقاً مرضاً أو إعاقة تمنع من العمل أو كان مطلقة أو أرملة .
 - ت- أن يكون دخل طالب الخدمة موافقاً لما يقرره المجلس بحسب الأوضاع المالية وغلاء ورخص الأسعار .
 - ث- ألا يكون لدى طالب الخدمة مؤسسة تجارية أو دخل من تجارة أو عقارات .
- ١٢) يجب على المتقدم بطلب الاستفادة من خدمات الجمعية إحضار الوثائق والطلبات التالية :-
 - أ- صورة سجل الأسرة للمتزوج أو رب الأسرة أو صور الهوية الوطنية لمن كان أعزب وعمره ١٨ سنة فما فوق مع الأصل



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

- ب- إثبات السكن بمشهد من شيخ أو نائب القبيلة أو العمدة أو رئيس المركز حسب النموذج الموجود لدى الجمعية مع إرفاق عقد الإيجار إن وجد .
- ت- تقرير طبي للمريض أو المعاق من جهة رسمية ولا يكون قد مضى عليه أكثر من ستة أشهر .
- ث- صورة صك الطلاق أو حصر الورثة للأرملة أو المطلقة مع الأصل للمطابقة .
- ج- مشهد من جهة العمل أو معاشات التقاعد أو التأمينات الاجتماعية بمقدار الراتب بشرط ألا يكون قد مضى عليه أكثر من ثلاثة شهور .
- ح- مشهد من الأحوال المدنية لإثبات المهنة أو مشهد من الجوازات بعدم وجود عمالة أو مشهد من مكتب العمل بعدم وجود مؤسسة ، وللجمعية أن تطلب جميع ما سبق إذا رأت أن هناك ما يدل على دخل مرتفع لطالب الخدمة .
- خ- شهادة بنكية من البنوك القريبة بأرقام حسابات طالب الخدمة وكشف حساب بنكي لأخر ثلاثة أشهر إن كان هناك قرائن تدل على أن طالب الخدمة لديه دخل أكثر مما تشترطه الجمعية أو كان معترضاً على الفئة التي وضع فيها .
- د- ست صور ملونة مقاس ٤ × ٣ .
- ١٣- يقوم الباحث باستلام ملفات طلب الاستفادة طيلة العام ولا يقوم بأعمال البحث في الحالات العادية إلا بعد بدء العام الدراسي بشهر وتتوقف أعمال البحث قبل نهاية العام الدراسي بشهر لكي تكون أعمال البحث قد جرت في حال من استقرار الأسر .
- ١٤- يقوم الباحث باستلام ملف طالب الاستفادة وتدقيقه والتأكد من استيفاء كافة الشروط والطلبات حسب النموذج المعد لذلك قبل أن يعادر طالب الخدمة مقر الجمعية .
- ١٥- يقوم الباحث الاجتماعي بتدوين تاريخ استلام الملف وعليه إنهاء أعمال البحث المكتبي والميداني في مدة أقصاها خمسة وأربعون يوماً إن كان المتقدم بالطلب من سكان السراة وخلال مدة أقصاها ستون يوماً إن كان مقدم الطلب من سكان تهامة .
- ١٦- يقوم الباحث الاجتماعي بعمل بحث مكتبي للمتقدمين بطلب الاستفادة من خدمات الجمعية بتدقيق الأوراق المقدمة واستخلاص المعلومات المدونة فيها وتسجيلها على استمارة البحث .
- ١٧- يقوم الباحث الاجتماعي بتحديد موعد للقيام بالبحث الميداني لدراسة حالة طالب الاستفادة وفق الضوابط التالية :-
- أ- القيام بأعمال البحث الميداني أثناء الدوام الرسمي وفي مقر سكن طالب الاستفادة .
- ب- عدم إجراء البحث الميداني للنساء إلا بوجود محرم إلا إن كان من سيقوم بالبحث باحثة مع محرمها .
- ت- تصوير المسكن من الداخل والخارج دون تصوير أهله .
- ث- الكتمان التام لجميع أعمال البحث ونتائجه والملاحظات المتعلقة به إلا لمن له حق الاطلاع عليها .
- ١٨- يتم قبول ملفات المستفيدين المحولين إلى الجمعية مع تطبيق شروط الاستفادة عليهم وإكمال الأوراق المتعلقة بذلك .
- ١٩- تستقبل الجمعية طلبات تسجيل أسر السجناء وفق الضوابط التالية :-
- أ- أن يكونوا قاطنين في نطاق عمل الجمعية بصفة دائمة ويعتبر ساكناً بصفة دائمة من ينتقل إلى خارج نطاق الجمعية أقل من أربعة أشهر ويعود .
- ب- أن يكون راتب المسجون موقوفاً وإحضار ما يثبت سجن رب الأسرة وإيقاف راتبه .
- ت- ألا يكون لدى زوجة السجين دخل أو دخل يساوي أو أقل من المحدد من الجمعية .



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

- ث- إحضار صورة سجل الأسرة مع الأصل للمطابقة .
- ٢٠- تقدم الجمعية مساعدة عينية عاجلة وفورية لأسرة السجين دون الرجوع للمجلس إذا ورد خطاب من الجهات الأمنية يفيد بإيقافه بغض النظر عن توفر الشروط المذكورة في البند السابق .
- ٢١- تقدم الجمعية مساعدة مالية عاجلة يقرها المجلس لأسرة السجين إذا توافرت فيها الشروط المذكورة في البند رقم (١١) من هذه الضوابط .
- ٢٢- تستقبل الجمعية طلبات تسجيل الأيتام ومجهولي النسب وفق الضوابط التالية :-
- أ- أن يكون الأيتام قاطنين في نطاق عمل الجمعية بصفة دائمة ويعتبر ساكناً بصفة دائمة من ينتقل إلى خارج نطاق الجمعية أقل من أربعة أشهر ويعود .
- ب- أن يكون عمره أقل من خمسة عشر عاماً .
- ت- إحضار صورة صك حصر الورثة أو شهادة الوفاة للأب مع الأصل للمطابقة لمن ليس بمجهول النسب .
- ث- إحضار صورة شهادة الميلاد لمجهول النسب مع الأصل للمطابقة .
- ٢٣- تكرر الجمعية البحث المكتبي والميداني لجميع المستفيدين كل ثلاث سنوات وللمجلس زيادة المدة أو إنقاصها أو التوجيه بعمل البحث لبعض الحالات .
- ٢٤- لا يتم تكرار البحث المكتبي والميداني لمن لم يمض أكثر من تسعة أشهر على تسجيله .
- ٢٥- يتم إلغاء الاستفادة من خدمات الجمعية للمسجلين فيها في الحالات التالية :-
- أ- عند انتفاء أحد شروط الاستفادة .
- ب- وفاة المستفيد ، وفي هذه الحالة تسجل أسرته في ملف جديد ويرقم آخر باسم زوجته - إن كانت على قيد الحياة- وتتعدد الملفات بتعدد الزوجات على أن يستوفي الملف شروط ومتطلبات القبول ، ويسجل الأبناء أيتاماً حسب الضوابط المحددة لقبول الأيتام .
- ت- إذا بلغ اليتيم/اليتيمة خمسة عشر عاماً ، وبالنسبة للبنات يتم تخيير الكافل إن رغب في مواصلة الكفالة لها بعد البلوغ حتى تتزوج أو يتوقف الكافل عن كفالتها .
- ث- إذا تزوجت الأرملة ، فإن كان لها أولاد من زوجها المتوفى يفتح لهم ملف جديد ويكتب باسم أكبرهم فإن لم يكن لديه هوية وطنية لصغره كتب الملف باسم والدهم المتوفى مع كتابة عبارة (أيتام) قبل اسمه .
- ج- إذا تزوجت المطلقة أو عاد الزوج للإنفاق على المعلقة أو المهجورة .
- ح- الانتقال للسكن خارج نطاق الجمعية بصفة دائمة، أو السكن خارج نطاق الجمعية لمدة ستة أشهر فأكثر .
- خ- عند خروج رب الأسرة السجين وعودته إلى عمله ، ما لم يكن ممن تنطبق عليه الشروط الباقية .
- د- إذا افاد الباحث بأنه قام بالاتصال بالمستفيد أكثر من خمس مرات وأرسل له ثلاث رسائل نصية موزعة على أسبوعين ولم يرد ، أو لم يكن في منزله المحدد في طلبه مرتين متتاليتين .
- ذ- عدم إحضار أوراق تحديث البحث لمدة تزيد على ستة أشهر .



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

- ٢٦- يتم تعليق الاستفادة من خدمات الجمعية للمسجلين فيها في الحالات التالية :-
- التأخر أو عدم إحضار أوراق تحديث البحث لأكثر من شهر بعد تبليغه ، فإن أحضر المطلوب قبل مضي ستة أشهر فلإدارة إلغاء التعليق ، وإن زادت المدة عن ستة أشهر فيعامل وفق البند (٢٥) السابق.
 - عدم استلام المخصص من الأغذية لمرتين متتاليتين ويلزم المستفيد إذا رغب في إنهاء التعليق أن يحضر شهادة بنكية من البنوك وكشف حساب لآخر ثلاثة أشهر لتحديد ملاءته المالية .
 - الاعتداء على العاملين أو الأعضاء أو التلطف عليهم بالفاظ غير لائقة شريطة إثبات ذلك بمحضر وصدور قرار من المجلس بتعليق الاستفادة .
 - إذا كان المستفيد وكيلاً أو مفوضاً وثبت عدم إيصاله للاستحقاقات المالية أو العينية إلى من كان وكيلاً له أو مفوضاً عنه .
 - إذا استلم المستفيد مخصصاً من المساعدات المالية أو العينية عن طريق الخطأ وطلب منه إعادة ما ليس مخصصاً له فرفض
 - لا يلغى قرار تعليق أو إلغاء الاستفادة إلا بقرار من المجلس إلا فيما فيه نص على عدم الرجوع للمجلس.

اعتماد مجلس الإدارة

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (السابع) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في ١٤٤٤/٣/٢٩ هـ. ويعمل بهذه السياسة من تاريخه .
توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه السياسة واعتمادها .

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	عبد الله بن سعيد بن علي المطوع	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عيسى سلطان علي آل حسن الشهراني	نائب الرئيس	
٣	عبدالله علي سعيد آل حمادي الشهراني	المستول المالي	
٤	عبدالله جابر محمد الشهراني	عضو	
٥	سعد علي سعيد آل خلبان	عضو	
٦	د/ موسى يحيى عبد الرحمن أبو واكده البريدي	عضو	
٧	علي سعيد مستور آل مستور القحطاني	عضو	
٨	عبدالله محمد صالح زريق الشهراني	عضو	
٩	موسى علي عبدالله الشهراني	عضو	