

الرقم : ٢٠٢١/٥٠٧/٠١

الموضوع : تنظيم العلاقات مع المستفيدين

التاريخ : ٢٠٢١/٠٢/٢١ م



جمعية النابية الخيرية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

برقم (507)

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين بجمعية النابية الخيرية



ص.ب (١٧١٣) الرمز البريدي (٣١٩٧٢) info@alnabia.org.sa

@ainabyah

www.alnabia.org.sa

المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - النابية

+٩٦٦ ٥٣ ٤٠٩ ٠٢٢٣ +٩٦٦ ١٣ ٨٣٩٣٣٢٢ +٩٦٦ ١٣ ٨٣٩٣٣١١

الحساب العام : SA7680000255608010100008

الرقم : ٢٠٢١/٥٠٧/٠١

الموضوع : تنظيم العلاقات مع المستفيدين

التاريخ : ٢٠٢١/٠٢/٢١ م



جمعية النابية الخيرية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

برقم (507)

تمهيد:

تضع جمعية النابية الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية النابية الخيرية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية:

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢- تتقدم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

الرقم : ٢٠٢١/٥٠٧/٠١

الموضوع : تنظيم العلاقات مع المستفيدين

التاريخ : ٢٠٢١/٠٢/٢١ م



جمعية النابية الخيرية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

برقم (507)

٦- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٢- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٣- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

٤- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

قنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١- اللائحة الأساسية للجمعية.

ص.ب (١٧١٣) الرمز البريدي (٣١٩٧٢) info@alnabia.org.sa

@alnabyah

www.alnabia.org.sa

المملكة العربية السعودية - المنطقة الشرقية - النابية

+٩٦٦ ١٣ ٨٣٩٣٣١١ +٩٦٦ ١٣ ٨٣٩٣٣٢٢ +٩٦٦ ٥٣٤٠٩٠٢٢٣

الحساب العام : SA7680000255608010100008



٢٠٢١/٥٠٧/٠١

الرقم :

تنظيم العلاقات مع المستفيدين

الموضوع :

٢٠٢١/٠٢/٢١ م

التاريخ :

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي.

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

٤- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٧- تقديم الخدمة اللازمة.

لائحة شؤون المستفيدين:

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية النابية الخيرية

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات جمعية النابية الخيرية وفق أنظمتها ولوائحها.

الأيتام: هم من فقدوا آبائهم من السعوديين:

- أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون).
- ب- الاناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها اخوة قصر تراهم الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة).

الأرملة: هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.

المطلقة: هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها أو عند أحد محارمها.

الاسرة: يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية النابية الخيرية وابناءه.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية النابية الخيرية.

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين.

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.

لجنة الحقوق والواجبات: اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من

الصفحة ٢ | رقم ٥٠٧٦



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 فإنه يشترط لقبول الملف ان لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
- ت- إضمار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.
- ث- 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 ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها.
٤. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
٥. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث وبعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس.
٦. إذا كان رب الأسرة عمره من ٣٥ الى ٤٥ عام يسجل وفق معايير الجمعية لمدة عام وضمن فئة الشباب ويخضع لبرنامج ماهر ويحال بعدها الى لجنة البحث لدراسة الحالة من جديد.



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 السجل المدني للعائلة.

٢. صورة الهوية الوطنية.

٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.

٤. صورة من عقد الايجار.

٥. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.

٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتواريخ

حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.

٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.



الصفحة ٥

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
- 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 أو سكنها مع أحد محارمها.

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 اخرين 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 وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية النفسية والاجتماعية 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 أسماء 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.

الصفحة ١٦ / ٥٠٧



٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او 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 بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة 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 المواقع اخرى.
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول 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 ان يكون ذلك خطأ لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف 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 او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.



الصفحة

١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او 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 الى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
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 ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخبر بيم 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 تسجيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.



الصفحة ١٢

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 يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع قبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /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 او الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

الصفحة ١ | ٥٠٧٦ | ترخيص
جمعية النابية الخيرية



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 او الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ).
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية (www.alnabia.org.sa) أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال
٩. ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الاعانة النقدية:

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الاعانة النقدية الشهرية عن ١٥٠٠ ريال ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة.
- ٤- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ).
 - ب- عدد افراد الاسرة.



ت- توفر ميزانية للمشروع.

صرف الاجهزة الكهربائية:

1. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
2. 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.
3. 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 السلة الغذائية:

الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. فئة المستفيد.
2. عدد افراد الاسرة.
3. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط صرف الاثاث:

- 1- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- 2- 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- ألا تكون متأخرة لأكثر من ثلاثة أشهر.
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة.
- ث- أن لا يزيدا لمبلغ عن ١٥٠٠ ريال.
- 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- ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (١٠,٠٠٠) ريال.
- ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم الزواج الأول:

- أ- أن تكون الأولوية من أبناء المستفيدين من الجمعية.
- ب- ان يكون مقيم (بمركز النابية) لأكثر من خمس سنوات بالنطاق الجغرافي لجمعية النابية الخيرية.
- ت- أن يكون الزواج الأول.
- ث- ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه بناءً على رأي الباحث.
- ج- ان يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٦٠٠٠ ريال.



- ح- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى.
خ- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط دعم العلاج:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية
ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقرير طبي للحالة وأن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات داخل مدينة الدمام.
ت- يلزم ان يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد.
ث- ألا يتجاوز قيمة العلاج ١٠,٠٠٠ ريال.
ج- توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الجمعية فئة (أ) و (ب).
ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
ت- لا يكون أحد افراد الاسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
ث- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التنمية الاجتماعية (بنك التسليف) سابقاً.
ج- لا يوجد على كفالة أحد افراد العائلة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
ح- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.
خ- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
د- عدم وجود مسكن للأسرة.
ذ- اثبات ملكية الارض وعدم 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 أو ج.

ب- الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.

ت- لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.

ث- لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.

ج- تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل.

ح- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا 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.

ضوابط دعم حج الفريضة:

أ- أن يكون سعودي الجنسية

ب- مقيما بالنابية لأكثر من ثلاث سنوات

ت- من المستفيدين من خدمات الجمعية



- ث- من أهل السنة والجماعة
ج- السن ٤٥ سنة فما فوق
ح- لم يسبق له الحج
خ- وجود ميزانية للمشروع
د- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
١. فئة المستفيد.
٢. عمر المستفيد.

ضوابط عامة:

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكمال 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.

هذا وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

خُرت هذه اللائحة بتاريخ (١١/٢٢/١٤٤٣هـ) الموافق (٢١/٠٦/٢٠٢٢م)



٧. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٠ إلى ٥٠٠ ريال) ولا يقل عمره عن ٤٥ سنة .
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٥٠١ الى ٨٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٨٠١ الى ١٣٠٠ ريال)
فئة د	وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد وتجاوز عمره ٥٠عام 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	سيء	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	



الصفحة ١١

الرقم :
الموضوع :
التاريخ :



جمعية النابية الخيرية
مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية

برقم (507)

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم المعتمدة من قبل أعضاء مجلس الإدارة وهم

توقيع أعضاء مجلس الإدارة			
م	اسم العضو	المنصب	التوقيع
١.	ذيب بن غنيم ذيب الهاجري	الرئيس	
٢.	مسند بن محسن عيد القحطاني	نائب الرئيس	
٣.	ناصر بن فيصل محمد الهاجري	أمين الصندوق	
٤.	محمد بن عبيد محمد الهاجري	عضو	
٥.	راشد بن سعيد هادي الهاجري	عضو	
٦.	ضاحي بن حمد عبدالله الهاجري	عضو	
٧.	مهنا بن ناصر هادي الهاجري	عضو	

