



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد اللائحة المحدثة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية ينبع للإسكان التنموي بموجب قرار مجلس الإدارة رقم (1 - 25)، بتاريخ 1 / 7 / 2025م.

ختم الجمعية



اعتماد رئيس مجلس الإدارة

عبدالرحمن بن سليم الجهني

❖ المادة 1: المقدمة

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين جمعية ينبع للإسكان التنموي والمستفيدين، مع وضع آليات واضحة لتحديد أولوية الاستفادة عبر نظام نقاط يعتمد على احتياجات المستفيدين، مع تحديد حد أدنى للدرجات المطلوبة لضمان تقديم الدعم لمن هم الأكثر حاجة.

❖ المادة 2: أهداف اللائحة

- تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين لضمان كفاءة وشفافية تقديم الخدمات.
- اعتماد معايير واضحة وعادلة لتحديد أهلية المستفيدين وحماية حقوقهم وواجباتهم.
- قياس رضا المستفيد لتحسين جودة الخدمة وأداء مقدميها.
- تعزيز ثقة المستفيدين بانتمائهم للجمعية من خلال:
 1. تصحيح المفاهيم الخاطئة حول الخدمات.
 2. تكوين انطباعات إيجابية عن الجمعية.
 3. نشر ثقافة تقييم الخدمة كحق وأداة للتطوير.
 4. تعميم ثقافة الجودة بين الإدارات.
 5. تطوير الخدمات باستمرار عبر الابتكار والاستماع لآراء المستفيدين.

❖ المادة 3: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- الموقع الإلكتروني للجمعية
- الاتصالات الهاتفية
- المقابلة الشخصية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- البريد الإلكتروني

❖ المادة 4: حقوق المستفيد

1. إستقبال المستفيد بلباقة وإحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
2. تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة.
3. الحفاظ على سرية بيانات المستفيد وفقاً لسياسة خصوصية البيانات الخاصة بالجمعية.
4. التوضيح للمستفيد بأن الطلب سيرفع للبحث والدراسة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه بعد الإنتهاء من دراسة الطلب من قبل لجنة البحث الإجتماعي.
5. معرفة أسباب رفض تقديم الخدمة.
6. الحق في الحصول على خدمات عادلة وغير متحيزة.
7. الحق في سحب الطلب أو إيقاف الخدمة في أي وقت، بشرط إشعار الجمعية بذلك.
8. الحق في تقديم الشكاوى أو الاقتراحات حول الخدمات المقدمة أو إجراءات التسجيل.

❖ المادة 5: واجبات المستفيد

1. تقديم كافة المعلومات والمستندات المطلوبة بشرط أن تكون صحيحة ومحدثة عند التسجيل ويتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
2. إستقبال لجنة البحث الاجتماعي أو من ينوب عنها والتعاون معها أثناء قيامها بمهام البحث الميداني عن حالة الأسرة.
3. الالتزام بالتوجيهات والإجراءات التي تحددها الجمعية
4. الإبلاغ عن أي تغيير في الوضع المالي أو الاجتماعي يؤثر على استحقاق الخدمة.
5. الموافقة على شروط تقديم الخدمات.
6. عدم إساءة استخدام الخدمات أو الموارد المقدمة من الجمعية.

❖ المادة 6: خدمات الجمعية

- دعم سداد الفواتير والإيجارات للحالات المستحقة بناءً على تقرير لجنة البحث الاجتماعي.
- توفير مساكن مناسبة مع إمكانية مشاركة المستفيد في التكلفة حسب التقييم.
- تقديم مأوى مؤقت وآمن للفئات الطارئة وفق ضوابط الجمعية.
- تحسين السكن عبر برامج الترميم والتطوير بشروط مرنة.
- تنظيم ورش وبرامج تنمية لتطوير مهارات المستفيدين وفق احتياجاتهم.

❖ المادة 7: معايير التسجيل في الجمعية

➤ شروط الأهلية العامة :

1. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
2. أن تكون الأسرة من الفئات الأشد حاجة وفق معايير الجمعية المعتمدة، وأن يكون المسكن ضمن النطاق الجغرافي لعمل الجمعية.
3. ألا يكون المتقدم أو أحد أفراد أسرته مستفيدًا من برامج إسكانية مشابهة (مثل الترميم أو البناء أو التملك)، ما لم تُثبت الحاجة الإضافية بوثائق رسمية وتقييم معتمد.
4. ألا تكون الأسرة مالكة لمسكن مناسب وقت التقديم، وألا تكون قد امتلكت مسكنًا خلال السنتين السابقتين، ما لم يتم فقدان المسكن بسبب قوة قاهرة مثل حريق أو سيل، مع تقديم ما يثبت ذلك.
5. تُعامل الحالات التي يكون فيها العائل مسؤولاً عن أكثر من أسرة كوحدة أسرية واحدة، مع الأخذ بالاعتبار الاحتياجات الفردية لكل أسرة ضمن التقييم.
6. يلتزم المتقدم بتقديم جميع المستندات الرسمية المطلوبة، ويخضع لتقييم شامل يشمل الدراسة المكتبية والميدانية للحالة.
7. يُعد التسجيل في الجمعية طلبًا أوليًا فقط، ولا يعني القبول أو ضمان الحصول على الخدمة، إذ يُترك قرار الاستحقاق النهائي للجنة البحث الاجتماعي بناءً على نتائج التقييم والدراسة الميدانية.

➤ جدول تصنيف المستفيدين إلى فئات بناءً على أولوية الإستحقاق :

الفئة	نطاق النقاط	الوصف
فئة (أ)	83 نقطة فأكثر	الفئة الأعلى احتياجًا والتي تحتاج الدعم بشكل فوري نظرًا لوضعها الاقتصادي والاجتماعي الحرج.
فئة (ب)	70-82 نقطة	الفئة التي تحتاج دعمًا بدرجة متوسطة ويتم تقديم الدعم لها حسب موارد الجمعية المتاحة.
فئة (ج)	50-69 نقطة	الفئة التي تحتاج دعمًا محدودًا، ويمكن تقديم خدمات جزئية أو مساعدة محدودة حسب الإمكانيات.

ملاحظة: الحد الأدنى من النقاط للتسجيل في الجمعية (50) نقطة، ولا يتم قبول الطلبات التي تقل نقاطها عن ذلك.

➤ يتم احتساب الفئات وفق الجدول التالي لتحديد نقاط المفاضلة:

الدرجة	وصف الحالة	البند
10	550 ريال فأقل	صافي الدخل الشهري للفرد
5	بين 551 - 1000 ريال	
0	1001 فأكثر	
10	مسكن إيجار	نوع التملك للمسكن الحالي
5	مسكن بدون إيجار ولكن ليس ملك	
0	مسكن ملك بصك رسمي	
10	المسكن غير آمن (مهدد بالخطر / متهاك / آيل للسقوط)	حالة المسكن الحالي للأسرة
5	المسكن بحاجة لصيانة	
0	المسكن بحالة جيدة	
10	أسرة بدون عائل أو بعائل غير قادر على توفير الاحتياجات الأساسية للأسرة	الحالة الاجتماعية يعتبر عائل غير قادر على توفير الاحتياجات الأساسية، في حال كان صافي دخل الفرد أقل من (350) ريال سعودي شهريًا، وفقًا لمعايير الاستحقاق المعتمدة لدى الجمعية.
0	أسرة لديها عائل قادر على توفير الاحتياجات الأساسية للأسرة	
15	مرض يمنع من العمل مثبت بتقرير طبي يوضح الحالة الصحية ويؤكد عدم قدرته على ممارسة أي نشاط وظيفي.	الحالة الصحية للعائل
0	سليم	
10	6 أفراد فأكثر	عدد أفراد الأسرة
5	بين 3 إلى 5 أفراد	
0	فردين فأقل	
10	دبلوم أو أقل	المستوى التعليمي للعائل
0	جامعي / دراسات عليا	
10	عاطل عن العمل	نوع العمل أو الوظيفة
5	متقاعد	
0	موظف	
10	من 47 سنة فأكثر	الفئة العمرية
5	من 36 إلى 46 سنة	
0	من 25 إلى 35 سنة	
10	لم يتلق دعمًا سابقًا	دعم سابق من الجمعية أو أي جمعية أخرى تقدم خدمات مشابهة
5	تلقى دعمًا	

معادلة حساب صافي الدخل الشهري للفرد:

$$\text{صافي الدخل الشهري للفرد} = \frac{\text{إجمالي دخل الأسرة الشهري} - \text{إجمالي الالتزامات الشهرية}}{\text{عدد أفراد الأسرة}}$$

➤ بيان الدخل والالتزامات الشهرية للأسرة:

أولاً: إجمالي دخل الأسرة الشهري: يشمل مجموع الدخل الشهري الثابت والمعلن عنه للأسرة، على النحو التالي:

الدخل الثابت:

مجموع كافة مصادر الدخل الثابتة المنتظمة لجميع أفراد الأسرة.

(مثل: الرواتب، التقاعد، الضمان الاجتماعي، التأمينات... إلخ).

الدخل الإضافي المسجل:

مثل العوائد الناتجة عن أنشطة تجارية، دخل إيجارات، أو أي مصادر دخل أخرى موثقة تؤثر على الوضع المالي للأسرة.

ثانياً: إجمالي الالتزامات الشهرية للأسرة:

إيجار السكن:

يشترط ألا يتجاوز مبلغ الإيجار الشهري 1,800 ريال سعودي.

أقساط القروض والالتزامات التمويلية:

[القروض البنكية / الاستقطاعات الشهرية من الجهات الحكومية / التمويل الخيري].

فاتورة الكهرباء:

يتم احتساب متوسط الالتزام الشهري بناءً على آخر ثلاث فواتير كهرباء صادرة عند وقت التقديم.

❖ المادة 8: المستندات المطلوبة للإستفادة من خدمات الجمعية

- صورة من الهوية الوطنية لعائل الأسرة، سارية المفعول.
- صورة من سجل الأسرة.
- صورة من عقد إيجار محدث وموثق بين الطرفين (المستأجر والمؤجر)، على أن يُوضح فيه قيمة الإيجار ومدة العقد بوضوح.
- أو صك ملكية المنزل في حال التملك.
- إثبات العنوان الوطني لموقع إقامة الأسرة الحالي.
- صورة من فاتورة الكهرباء للمنزل الحالي.
- إثبات مصدر الدخل للأسرة (مثل: تعريف بالراتب، شهادة الضمان الاجتماعي، التقاعد، التأمينات الاجتماعية، أو كشف حساب بنكي)، بشرط أن لا يتجاوز تاريخ الإصدار شهراً واحداً.
- تقرير طبي رسمي للحالات التي تشمل أفراداً من ذوي الإعاقة أو من يعانون من أمراض تمنعهم من العمل.
- أي مستندات إضافية تطلبها لجنة البحث الاجتماعي بهدف دراسة الحالة بشكل شامل ودقيق.

❖ المادة 9: الحالات التي يجوز للجمعية إستبعاد الأسرة المسجلة من قوائم المستفيدين

1. عدم الأهلية بناءً على التقييم:
إذا لم تحصل الأسرة على الدرجة المطلوبة في استمارة التقييم المعتمدة، بما لا يؤهلها للاستفادة من خدمات الجمعية وفقاً للمعايير المحددة.
2. الخروج من نطاق الخدمة:
في حال انتقال الأسرة إلى منطقة تقع خارج النطاق الجغرافي المعتمد لنشاط الجمعية.
3. التلاعب أو تقديم معلومات غير صحيحة:
إذا ثبت قيام الأسرة بتزوير مستندات، أو تقديم بيانات غير صحيحة، أو إخفاء معلومات تؤثر على أهلية الاستفادة.
4. وجود مصادر دخل غير مصرح بها:
إذا تم اكتشاف دخل إضافي أو مصادر مالية لم يتم الإفصاح عنها تؤثر على تقييم الحالة وتخالف شروط الاستحقاق.
5. عدم التعاون مع فريق البحث:
في حال رفض الأسرة التعاون مع الباحث الاجتماعي أو عدم تمكنه من أداء مهامه في جمع المعلومات الميدانية.
6. التأخر في تحديث المستندات:
إذا لم تقم الأسرة بتقديم أو تحديث المستندات المطلوبة خلال مدة أقصاها (30) يوماً من تاريخ الإخطار الرسمي.
7. تحقيق الاكتفاء الذاتي:
إذا قررت لجنة البحث الاجتماعي أن الأسرة قد حققت اكتفاءً ذاتياً ولم تعد بحاجة إلى خدمات الجمعية.
8. تجاوز الحد المالي المانع:
إذا تجاوز دخل الأسرة الحد الأعلى المعتمد لدى الجمعية للاستحقاق.
9. امتلاك مسكن مناسب:
إذا ثبت أن الأسرة تمتلك مسكناً صالحاً للسكن وفق معايير الجمعية، ما لم يثبت بعدم صلاحيته بناءً على تقرير فني معتمد.
10. الإساءة إلى موظفي الجمعية:
في حال ارتكاب المستفيد أو أحد أفراد أسرته إساءة لفظية أو جسدية تجاه موظفي الجمعية أو ممتلكاتها، يتم إيقاف الملف فوراً مع إحالة الحالة للجهات المختصة.
11. رفض برامج التدريب أو التأهيل:
إذا رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته المشاركة في برامج التدريب أو التأهيل المعتمدة من الجمعية دون مبرر مقبول.
12. سوء استخدام الدعم:
في حال استخدام الدعم السكني أو العيني لأغراض غير مخصصة له، مثل التأجير أو الاستغلال التجاري.

❖ المادة 10: ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين

أولاً: المبادئ العامة

- تُعتمد جميع أنواع الدعم والخدمات بناءً على نتائج البحث المكتبي والميداني الذي يُجره فريق البحث الاجتماعي.
- يتم تحديد نوع الدعم المناسب لكل حالة بقرار صادر من لجنة البحث الاجتماعي بعد دراسة شاملة للحالة الاجتماعية والمالية للمستفيد.
- تُصرف الخدمات وفق الخطة السنوية المعتمدة من إدارة شؤون المستفيدين، وفي حدود الموارد المالية المتاحة للجمعية.
- يُشترط توفر الميزانية المخصصة للمشروع المعني ضمن موارد الجمعية.

ثانياً: أنواع الخدمات وضوابطها

- الإعانات المالية (سداد الإيجار / فواتير الكهرباء):
 1. تعتمد الإعانة على توصية لجنة البحث الاجتماعي واستحقاق الحالة.
 2. يتم صرف المبلغ حسب الأولوية وضمن الميزانية المعتمدة.
- خدمة بناء أو توفير وحدة سكنية:
 1. المسكن يجب أن يكون الأول للمستفيد وألا يملك غيره.
 2. يتطلب تقديم إثبات ملكية الأرض في حال طلب البناء.
 3. ضرورة الحصول على التراخيص والموافقات النظامية.
 4. تُعطى الأولوية وفق الحاجة القصوى وبناء على قرار اللجنة.
- خدمة ترميم المساكن:
 1. يشترط تقديم صك ملكية.
 2. تقرير هندسي يثبت أن المنزل قابل للترميم.
 3. الحصول على الموافقات الحكومية اللازمة.
- خدمة تأثيث المساكن:
 1. يشترط وجود سكن مؤهل وجاهز للسكن.
 2. يعتمد على تقييم اللجنة حسب الحاجة والميزانية.

❖ المادة 11: التظلم وتقديم الشكوى

في حال وقوع الظلم على أحد المستفيدين فعليه إتباع الآتي :

1. يحق للمستفيد تقديم التظلم / الشكوى لإدارة الجمعية في أي أمر يراه منتقضا لحقوقه أو تقصير في الخدمة المقدمة له أو سوء معاملة من أحد موظفي الجمعية أو ممثليها.
2. يجب تقديم التظلم / الشكوى في مدة لا تتجاوز (14) يوم من تاريخ وقوع الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم / شكوى بعد مضي هذه المدة.
3. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى بالنموذج الخاص بتقديم التظلم / الشكوى بالموقع الإلكتروني للجمعية أو عبر البريد الإلكتروني التالي : (info@yanbueskan.org.sa).
4. يجب على المدير التنفيذي تشكيل لجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل يكون من بينهم أخصائي قانوني تختص بالنظر في الشكاوي / طلبات التظلم التي تقدم والبت فيها، ويصدر بتسمية أعضاء اللجنة قرار من المدير التنفيذي يحدد فيه مدة عضويتهم ومن يرأسها.
5. تصدر قرارات اللجنة بالأغلبية ويجب أن تكون مسببة، وتعتمد قراراتها من المدير التنفيذي.
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التحقيق بأي طريقة من طرق التواصل (الإتصال الهاتفي - البريد الإلكتروني - المقابلة الشخصية - وغيرها من طرق التواصل)
7. يحق للمستفيد تقديم اعتراض واحد فقط على قرار اللجنة إذا قدم مستندات أو أدلة جديدة تدعم قضيته، خلال 7 أيام من تاريخ إبلاغه بالقرار.
8. تنشئ الجمعية وحدة إدارية متخصصة تتولى القيام بأعمال سكرتارية اللجنة لتسهيل عمل اللجنة وأدائها لمهامها. كما تختص هذه الوحدة الإدارية بقيد التظلمات وتجهيزها وترتيبها قبل عرضها على اللجنة.
9. في حال ثبوت تقصير أو إساءة من أحد موظفي الجمعية أو ممثليها، يتم اتخاذ الإجراءات الإدارية اللازمة وفق لوائح الجمعية، ويُبلغ المستفيد بذلك لضمان الشفافية.