



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
وتقديم الخدمات لهم  
جمعية الباحة للإسكان التنموي  
١٤٤٣/١٤٤٤ هـ - ٢٠٢٢ م





## المقدمة

تسعى جمعية الباحة للإسكان التنموي الى التميز في تقديم برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها وتحقيق مستهدفاتها. ولتحقيق ذلك تم وضع هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم، من خلال محددات وبرامج وآليات واضحة تضمن العدالة والشفافية في تقديم الخدمات.

## النطاق

تحدد هذه السياسة الآليات العامة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم، ويلتزم بها جميع العاملين بالجمعية والمستفيدين من خدماتها.

## الأنظمة واللوائح

تتضمن هذه السياسة تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بتقديم الخدمات وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة العمل من العدالة والشفافية والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على بيانات ومشاعر المستفيدين وحفظ كرامتهم.

## المستفيدون من خدمات الجمعية

- الأسر الأشد حاجة.
- الأسر المسجلة في الضمان الاجتماعي.
- الأسر المستحقين للدعم السكني.
- الأسر ذوات الدخل المحدود.

## الخدمات التي تقدمها الجمعية

### ١. البناء:

بناء مسكن اقتصادي ملائم على أراضي المستفيدين أو الأراضي الممنوحة لهم من قبل الوزارة.

### الشروط:

١. وجود صك للأرض.
٢. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.



٣. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٤. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.
٥. مساهمة المستفيد بنسبة من تكاليف عملية البناء بأقساط ميسرة لمدة ٢٥ سنة.
٦. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

## ٢. الترميم:

ترميم المنازل المتهاكة وتحسين مقاومة منازل المستفيدين للظروف البيئية. وإعادة تأهيل منازل المستفيدين لتتوافق مع احتياجاتهم الحالية والمستقبلية وتحسين التجهيزات الكهربائية والميكانيكية للمنازل.

### الشروط:

١. وجود صك للمنزل.
٢. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٣. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٤. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.
٥. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

## ٣. التأثيث

توفير أساسيات الأثاث للسكن (مكيفات، افران، ثلاجات، غسالات، سخانات).

### الشروط:

١. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٢. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٣. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.
٤. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

## ٤. الإيواء

توفير السكن الملائم للأسر الأشد حاجة والمستفيدين من الضمان الاجتماعي ومحدودي الدخل الذي يسكنون في مساكن غير ملائمة او لا يستطيعون دفع قيمة الإيجار لمساكنهم، وكذلك المستفيدين الذين يتم العمل على ترميم منازلهم لحين الانتهاء منها



### الشروط لسداد الإيجار:

١. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٢. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٣. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.
٤. عقد إيجار إلكتروني.
٥. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

### ٥. الانتفاع

تسليم الوحدات السكنية التي توفرها وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان ضمن برنامج الإسكان التنموي، مقابل استقطاع شهري من الضمان الاجتماعي

### الشروط:

١. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٢. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٣. مستحقة للدعم السكني من قبل وزارة الإسكان.
٤. لا يوجد لدى الأسرة ارض او منزل ملك.
٥. لم يسبق لها الانتفاع من إسكان الوزارة.
٦. استقطاع مبلغ رمزي شهري من المستفيد مقابل الانتفاع من العقار.
٧. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

### ٦. التمليك

تمليك الوحدات السكنية التي توفرها وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان ضمن برنامج الإسكان التنموي أو المشاريع التي تقوم الجمعية بإنشائها من خلال برنامج الانتفاع المنتهي بالتمليك مقابل استقطاع شهري.

### الشروط لبرامج التمليك:

١. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٢. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٣. مستحقة للدعم السكني من قبل وزارة الإسكان.



٤. لا يوجد لدى الأسرة ارض او منزل ملك.
٥. لم يسبق لها الانتفاع من إسكان الوزارة.
٦. استقطاع شهري بنسبة من قيمة العقار بأقساط ميسرة لمدة ٢٥ سنة.
٧. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

## ٧. إيصال الخدمات

ايصال الخدمات الاسكانية (المياه والكهرباء) للمستفيدين.

### الشروط:

١. وجود صك للمنزل.
٢. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٣. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٤. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.
٥. توقيع الاتفاقيات بين المستفيد والجمعية.

## ٨. الصيانة

توفير الصيانة المنزلية الطارئة لمنازل الأسر الأشد حاجة ومستفيدي الجمعيات الخيرية التي تحتاج إلى إصلاحات ضرورية وسريعة، تحافظ على سلامة الساكنين للمنازل وتساهم في ترشيد الاستهلاك للطاقة والمياه .

### الشروط:

١. وجود صك للمنزل.
٢. أسرة شديدة الحاجة ومحدودة الدخل.
٣. مسجلة في الضمان الاجتماعي.
٤. مسجلة في إحدى الجمعيات الخيرية.

## البرامج التنموية

- ميزانية الأسرة
- الصيانة المنزلية
- الزراعة المنزلية وتنسيق الحدائق
- السلامة المنزلية



- الإسعافات المنزلية
- أسرة كالبنيان

## شروط الحصول على الخدمة

- ان يكون المتقدم/المتقدمة للحصول على خدمات الجمعية سعودي الجنسية او ما يستثنى من الجهات ذات الاختصاص.
- ان يكون المتقدم/المتقدمة في حكم السعودي النازح أو لديه معاملة في وزارة الداخلية لم يبيث فيها.
- ان تكون في نطاق خدمات الجمعية الجغرافي.
- ان يكون المتقدم/المتقدمة معيل للأسرة.
- الا يكون للأسرة أي ابناء كبار يمكن الاعتماد عليهم.
- ثبوت الاحتياج من خلال الباحث الاجتماعي الخاص بالجمعية.
- اعتماد لجنة البحث الاجتماعي للمستفيد واحقيته في الحصول على خدمات الجمعية.
- أن يكون المتقدم/المتقدمة من فئة المستفيدين من خدمات الجمعية.
- تحقيق النسبة المطلوبة ضمن بطاقة القياس الموزونة.
- الإقرار على صحة المعلومات.
- الموافقة على حق الجمعية بالاستفسار عن المستفيد في أي جهة ذات علاقة تراها الجمعية.
- التقديم الالكتروني من خلال بوابة الجمعية.
- توفر الدعم اللازم لدى الجمعية لتوفير المنتجات المطلوبة.
- التزام المستفيد بتوفير المساهمة المطلوبة منه للمنتجات التي تتطلب ذلك.
- تعبئة النماذج المعتمدة لدى الجمعية وتوقيع الاتفاقيات التي تعدها الجمعية.

## شروط التسجيل:

- يتم التسجيل من خلال البوابة الالكترونية الخاصة بالجمعية.
- ان يكون المتقدم هو العائل الرئيس للأسرة.
- أن يكون المستفيد اسرة سعودية او ما في حكمها.
- توفير المستندات المطلوبة من الجمعية.
- الإقرار على صحة المعلومات.



## استقبال الطلب

- يتم استقبال الطلبات عبر خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بالجمعية.
- يكون التقديم من خلال العائل الرئيس للأسرة.
- لا تقوم الجمعية بأعمال البحث الاجتماعي النهائي واستكمال وتحديث مستندات المستفيد إلا بعد التحقق من نسبة الاستحقاق وفق بطاقة القياس الموزونة المعتمدة، وقدرة الجمعية على البدء الفوري في خدمة المستفيد أو رفض الطلب.

## المستندات المطلوب توفرها

- الإثباتات الرسمية (الهوية الوطنية للمتقدم مع سجل العائلة)
- صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
- صورة صك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
- صورة صك ملكية الأرض في حال كان الدعم بناء مسكن عليها.
- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين.
- تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.
- كما يراعى المستندات الإضافية التي تطلبها الجمعية عند البدء باستكمال أعمال البحث النهائي لخدمة المستفيد.

## البطاقة الموزونة لقياس شدة الاحتياج

يحصل المتقدم على نسبة الاستحقاق التي يقوم النظام باحتسابها إلكترونياً بناءً على المعلومات المدخلة من المستفيد عند التسجيل عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بالجمعية، وهي كالتالي:

م	المعيار	القيمة	النقاط	الاجمالي
1	الدخل الشهري اقل من ٣٠٠٠ ريال ٣٠٠١ - ٤٠٠٠ ريال ٤٠٠١ - ٥٠٠٠ ريال أكثر من ٥٠٠٠	١	٢٠	٢٠
			١٥	٠
			١٠	٠
			٠	٠
2	جنس العائل للأسرة ذكر انثى	١	١	٠
		١	٣	٣



			عمر العائل	
١٠	١٠	١	١٨ - ٢٥ سنة	3
٠	٣		٢٦-٣٥ سنة	
٠	٥		٣٦-٤٥ سنة	
٠	٨		٤٦-٦٠ سنة	
٠	١٠		أكبر من ٦٠	
			الحالة الصحية	
٠	١		سليم	4
٠	٣		مرض مزمن	
٥	٥	١	إعاقة دائمة	
			الحالة الوظيفية	
٠	٣		موظف	5
٥	٥	١	غير موظف	
العمالة المنزلية والمهنية (يستثنى المخصصين للخدمات الصحية والمعاقين)				
٢	٢	١	٠	6
٠	١		١	
٠	٠		أكثر من ١	
			بناء السكن	
٠	٠		مسلح	7
٠	٣		شعبي	
٥	٥	١	صفيح	
			ملكية السكن	
٠	٠		ملك	8
٥	٥	١	إيجار	
٠	٣		خيري	
٠	٢		مملوك للغير (هبة)	
قيمة الإيجار الشهري إن وجد				
٠	٠		ليس لديه إيجار	9
٠	٥		٤٠٠ - ٨٠٠ ريال	
٠	١٠		٨٠١ - ١٥٠٠ ريال	
١٥	١٥	١	أكثر من ١٥٠٠ ريال	





وجود أرض مملوكة		
٢	٢	١
٠	١	
9 لديه ارض مملوكة ليس لديه ارض		
الساكنين في المنزل		
٠	٣	
٠	٥	
١٠	١٠	١
10 ١ - ٤ ٥ - ٧ أكثر من ٧		
المعولين		
٠	٨	
١٠	١٠	١
٠	٨	
٠	١٠	
٠	٣	
٠	٥	
11 أقل من ٦ سنوات العدد ١ - ٢ أقل من ٦ سنوات العدد أكثر من ٢ من ٦ إلى ١٥ سنة العدد ١ - ٢ من ٦ إلى ١٥ سنة العدد أكثر من ٢ أكبر من ١٥ سنة العدد ١ - ٢ أكبر من ١٥ سنة العدد أكثر من ٢		
الحالة الوظيفية للابناء		
٠	١	
٣	٣	١
12 أبناء موظفين أبناء عاطلين		
تقييم الباحث		
٥	٥	١
٠	٤	
٠	٣	
٠	٢	
٠	١	
٠	٠	
13 درجة الاستحقاق درجة الاستحقاق درجة الاستحقاق درجة الاستحقاق درجة الاستحقاق درجة الاستحقاق		
100		معدل شدة حاجة المستفيد

### جودة الخدمات المقدمة

توفر الجمعية جميع الأنظمة والتشريعات والتقنيات والآليات التي تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقق الاستفادة للمستفيدين وتقلل من الهدر.



## واجبات المستفيد

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالة المستفيد وأسرته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.
- التوقيع على الاتفاقيات والمستندات التي تتطلبها الجمعية.

## العدل

تلتزم الجمعية بتقديم نظام محكم يضمن عدالة التوزيع للخدمات المتوفرة لدى الجمعية إلى المستفيدين، وتسعى في سبيل تحقيق ذلك إلى توفير جميع الأنظمة والتشريعات والتقنيات اللازمة للتنفيذ.

## الاستحقاق

إن تقديم المستفيد على البوابة الالكترونية الخاصة بالجمعية لا يعني الاستحقاق لخدمات الجمعية.

## قبول الطلبات ورفضها

لا يتم قبول الطلبات إلا بعد استكمال جميع إجراءات التقديم والبحث والتحقق من قبل إدارة خدمات المستفيدين واعتماد ذلك من لجنة البحث الاجتماعي ومجلس الإدارة.

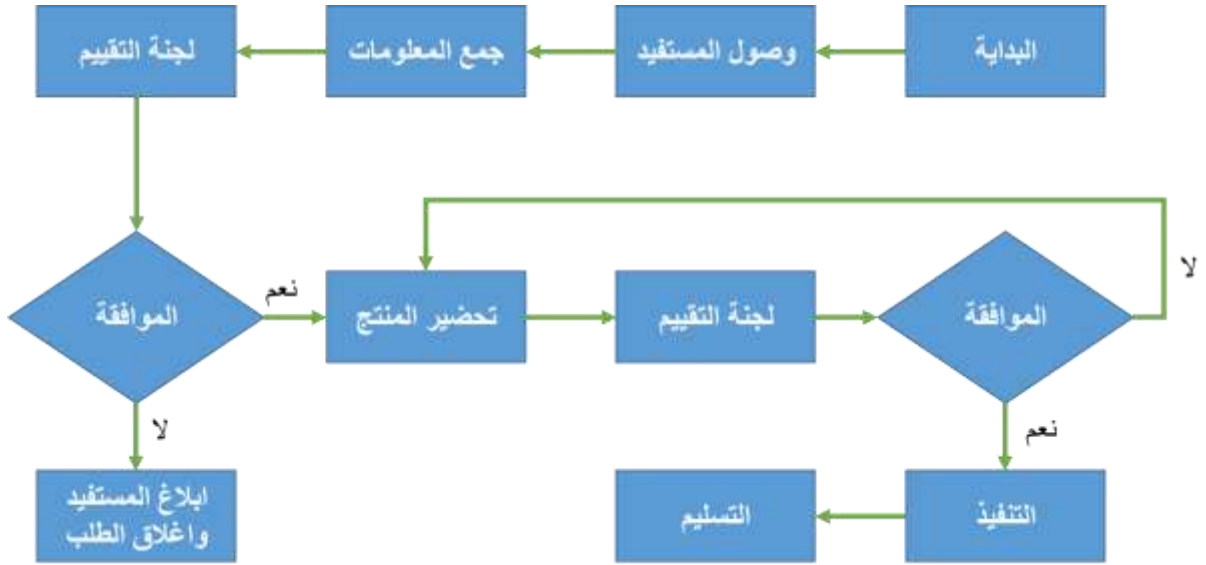
إذا كان المتقدم/ المتقدمة لأي خدمة من خدمات الجمعية لا تنطبق عليه الشروط العامة أو الخاصة بالطلب وتم اعتماد ذلك من قبل لجنة البحث الاجتماعي و/أو مجلس الإدارة، فيتم إبلاغه بذلك مع ذكر الأسباب.

## المسؤوليات

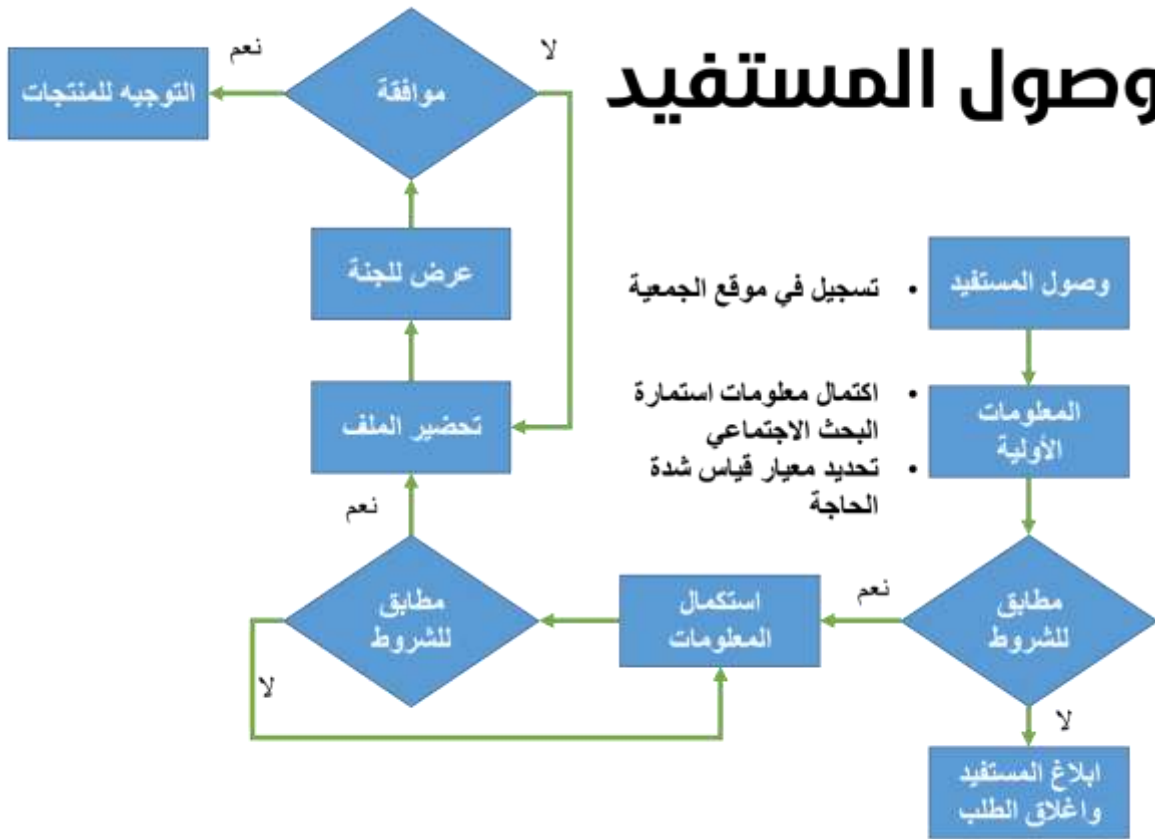
- تطبق هذه السياسة على جميع الخدمات التي تقدمها الجمعية، وضمن نطاقها الجغرافي المعتمد، وفق الأنظمة والتشريعات التي تعتمدها الجهات المعنية بالدولة.
- يتم اطلاع المستفيدين بشكل علني على المسؤوليات والواجبات والحقوق التي تتعلق بحصولهم على خدمات الجمعية.



## رحلة المستفيد

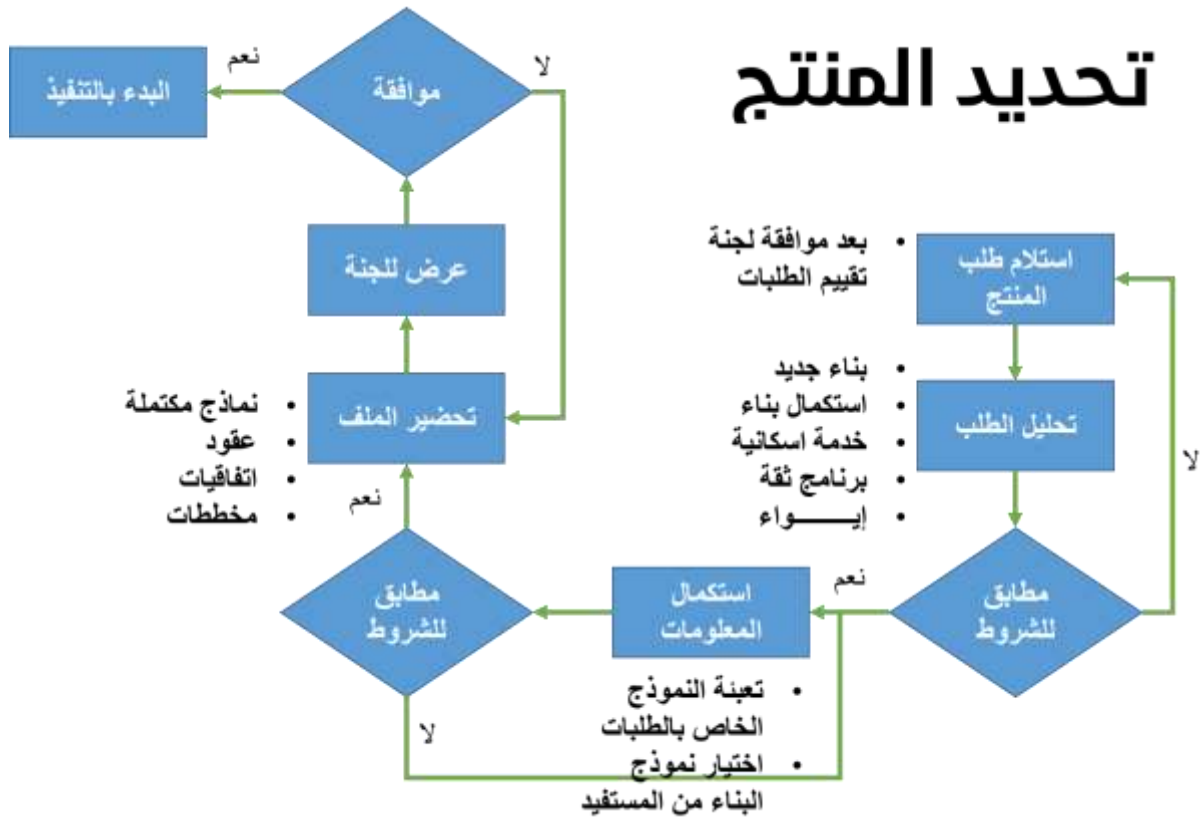


## وصول المستفيد

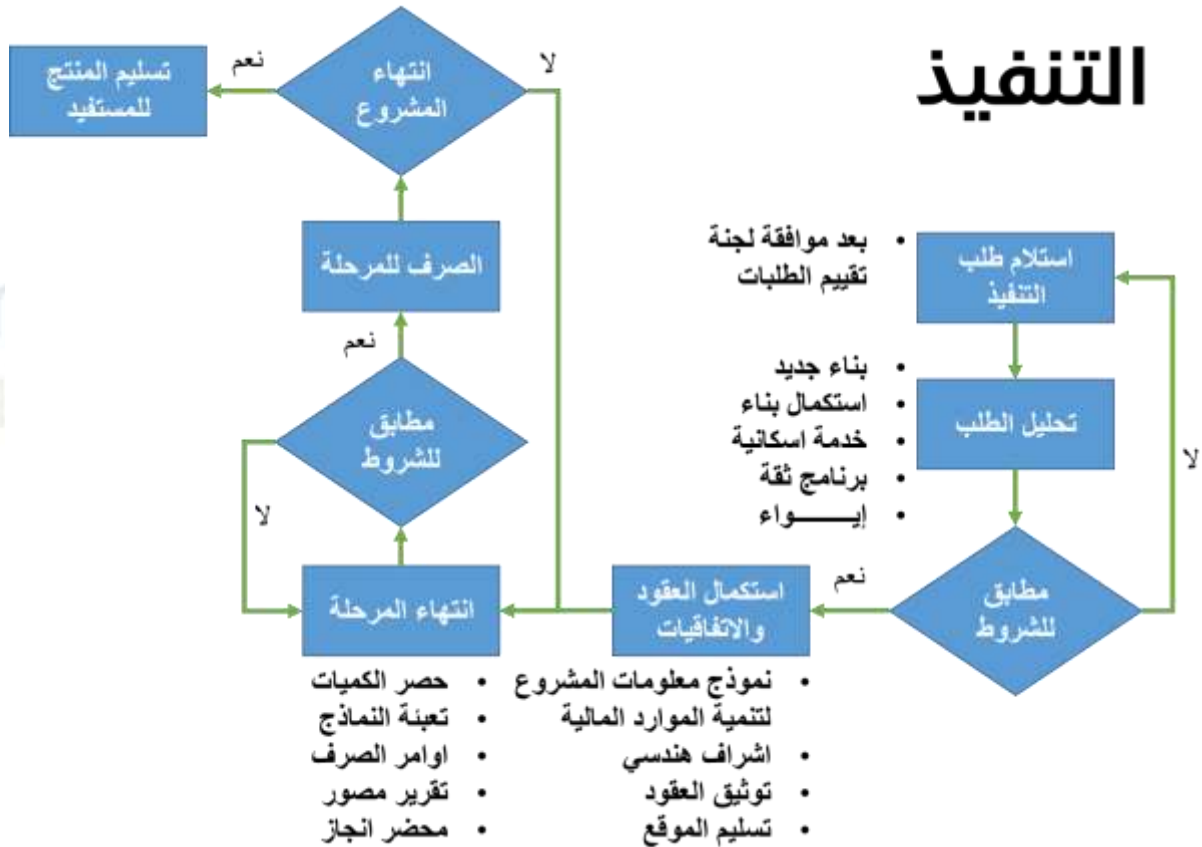




## تحديد المنتج



## التنفيذ





## الاعتماد

- اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١٥) في دورته (الاولى) هذه السياسة في ١٤٤٤/١/١٧ هـ الموافق ٢٠٢٢/٨/١٥ م وتحل هذه اللائحة محل جميع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم الموضوعة سابقا حال وجودها.



جمعية الباحة للإسكان التنموي  
Albaha Association for Housing Development

