

Policy Guide
دليل السياسات

سياسة تقديم الخدمة للمستفيدين

MZL-R-22	الكود
2	الإصدار
تم اعتماد في اجتماع مجلس الإدارة الثالث لعام ٢٠٢٤ م	

أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تطوير وابتكار حلول الإسكان الخيري.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية و تعزيز جودة حياة المستفيدين وبناء نظام مؤسسي.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية (الشفافية والجودة والعدالة والأثر).

مجال التطبيق:

- المستفيدون.
- وحدة الإسكان.
- وحدة خدمات المستفيدين

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.
- سياسة التواصل مع المعنيين.

تمهيد:

تقوم جمعية منازل الأهلية بعسير بتقديم الحلول الإسكانية للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال برامج و مشاريع الجمعية المختلفة والمصممة وفق احتياجات المستفيدين دون تمييز بين المستفيدين ولا محابة ولا تفضيل إلا وفق الشروط المحددة ووفق معيار شدة الحاجة التي تهدف منه الجمعية لخدمة المستفيدين الأشد حاجة في منطقة عسير.

المستفيدون من خدمات الجمعية:

- الأسرة أو الأفراد السعوديين المستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي و يستثنى من ذلك أي أسرة ليست ضمانية و معتمدة بقرار من قبل مجلس الإدارة .
- الأسر أو الأفراد الغير سعوديين من المقيمين بالمملكة العربية السعودية و لديهم ظروف قاهرة و يتم استثناءهم بقرار من مجلس الإدارة .

البرامج والمشاريع التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من البرامج التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

م	البرامج
1	برنامج الترميم والصيانة
2	برنامج دعم الإيجار و سداد فواتير الخدمات
3	برنامج تأمين الأجهزة الكهربائية و حلول التبريد و حلول التدفئة
4	مشروع الإسكان التنموي
5	المشاريع الخاصة (بناء الوحدات الجاهزة أو شرائها مع شركاء منازل)

الشروط العامة لتقديم البرامج للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمات للمستفيدين وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٢. أن يكون المتقدم من سكان منطقة عسير.
٣. أن يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي
٤. أن لا يزيد متوسط دخل الفرد في الأسرة عن (1500) ريال.

أولاً: شروط الاستفادة من برامج الجمعية :

١- شروط التقديم على برنامج الترميم:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٦٠ فأكثر ويستثنى من ذلك ماتراه اللجنة التنفيذية على الطبيعة .
٢. أن يكون ضمن النطاق العمراني وأن تكون الخدمات الأساسية متوفرة من المستوصفات والمدارس وأن يكون الطريق إلى المنزل معبد ومزفلت .
٣. يتم تقديم الخدمة للمستفيد في حال كان وضع منزله كالاتي :

م	حالة السكن	الإجراء
1	ملك بصك	توفر الصك و المنزل غير مهجور
2	ملك مع ورثة	توفر خطاب عدم الممانعة من الورثة
3	ملك بدون صك	توقيع نموذج إثبات الملكية
4	إيجار	تحديد وضع المالك المادي وعدم استطاعته عمل أو استكمال لأعمال الترميم + خطاب من المالك بعد الممانعة + تعهد بعد اخراج المستفيد من المنزل لمدة ٥ سنوات
5	سكن لأحد الأقارب	خطاب من المالك بعد الممانعة + تعهد بعد اخراج المستفيد من المنزل لمدة ٥ سنوات
6	سكن من فاعل خير	تحديد وضع المالك + خطاب من المالك بعد الممانعة + تعهد بعد اخراج المستفيد من المنزل لمدة ٥ سنوات

7	سكن من جهة خيرية	خطاب من المالك بعد الممانعة + تعهد بعد اخراج المستفيد من المنزل لمدة ٥ سنوات
8	الإسكان التنموي	أمر اسناد عمل من قبل وزارة البلديات و الإسكان في حال كان المستفيد يسكن بعقد انتفاع و اذا كانت الوحدة السكنية تملك من الوزارة تطبق شروط المستفيد مالك المنزل

٤- يتم تقديم الموافقة المسبقة على نموذج خدمات الترميم والتي يحددها الفني
الزائر وفقاً لحالة المبنى .

٢- شروط التقديم على برنامج دعم الإيجار :

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٥٥ فأكثر.
٢. لمجلس الإدارة أن يستثني الحالات الإنسانية من غير المواطنين.
٣. أن يكون لدى المستفيد عقد إيجار إلكتروني .
٤. أن لا يزيد مبلغ الدعم الشهري عن (١٢٥٠) ريال
٥. أن يكون الدفع عبر منصة إيجار عبر فاتورة سداد .

٣- شروط برنامج تأمين الأجهزة الكهربائية و الأثاث و حلول التبريد و حلول التدفئة :

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يكون مقياس شدة الحاجة ٥٠ ٪ فأكثر.
٢. أن يستفيد من الخدمة لمرة واحدة فقط .

٤- شروط التقديم على برنامج الإسكان التنموي:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن تنطبق عليه شروط الإسكان التنموي ويثبت استحقاقه لدى الإسكان
التنموي .

٢. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٥٠ فأعلى .

٥-شروط التقديم على برنامج البناء:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. حسب اشتراطات المانح .
٢. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٦٥ فأكثر .
٣. التوقيع على إقرار البناء التابع للجمعية .
٤. الالتزام و الموافقة على المخطط المعتمد لدى الجمعية في تصميم الوحدة السكنية التي سيتم بناؤها .

سياسة البحث الاجتماعي :-

أولاً - معايير قياس مدى شدة الحاجة لدى المستفيد

اجمالي المعيار	معايير قياس مدى شدة الحاجة لدى المستفيد	
100	المعيار	م
الحد الأعلى	الدخل الشهري	1
20	20	
	0-3000	
	15	
	3001-4000	
	10	2
	4001-5000	
	فوق ٦٥٠٠	3
الحد الأعلى	عائل الأسرة	
5	5	
	3	4
	أنثى	
	ذكر	3
الحد الأعلى	ملكية السكن	
20	20	
	10	
	0	
	ايجار / ملك متهالك	4
	ملكيتة لأحد الأقارب / فاعل خير	
	ملك	
الحد الأعلى	حجم الأسر	4
25	10	
	15	
	من ١ إلى ٤	
	من ٥ إلى ٧	

	25	فوق ٨	
الحد الأعلى	الاعتمادية		
10	5	(تحت سن ١٥) من ١ إلى ٢	5
	10	(تحت سن ١٥) من ٢ وأعلى	
	5	(فوق سن ٦٠) من ١ إلى ٢	
	10	(تحت سن ٦٠) من ١ إلى ٢	
الحد الأعلى	الإعاقة		
20	0	0	6
	10	من ١ إلى ٢	
	15	من ٣ إلى ٤	
	20	فوق ٤	

ثانيا - سياسة زيارة فرق البحث الاجتماعي (آلية زيارة المستفيد بمقر سكنه) :-

- التنسيق مع المستفيد مسبقا وإذا كانت المستفيدة امرأة تبلغ بضرورة تواجد محرم أثناء زيارة فريق البحث .
- إبراز بطاقة عمل الباحث أو الباحثة أثناء الزيارة .
- استخدام سيارة رسمية تحمل شعار الجمعية .
- تجهيز وإعداد نماذج الزيارة حسب نوع برنامج المستفيد قبل الزيارة وتكون مع الموظف أثناء الزيارة .
- أخذ الإذن الخطي من المستفيد قبل تصوير المنزل وعدم التصوير في حال عدم رغبة المستفيد .
- عدم تصوير المستفيد بأي حال من الأحوال
- في حال أن المستفيدة امرأة ولا يوجد لديها محرم تكون الزيارة بلجنة نسائية مكونة من باحثين من القسم النسائي وسائق وبسيارة رسمية تحمل شعار الجمعية مع إبراز بطاقة عمل الباحثة أثناء الزيارة .
- في حال أن المستفيد رجل أو المستفيدة امرأة ولديها محرم تكون الزيارة مكونة من موظفين و بسيارة رسمية تحمل شعار الجمعية مع إبراز بطاقة عمل الباحث أثناء الزيارة .

اعتماد مجلس الإدارة