



جمعية سكني
بمنطقة المدينة المنورة

اللائحة التنظيمية

لائحة خدمات المستفيدين

جمعية سكني بمنطقة المدينة المنورة

الإصدار الثاني

المحتويات

3.....	المحتويات
4	اعتماد مجلس الإدارة
5	مقدمة
6.....	الفصل الأول: أسس تنظيمية
7.....	المادة الأولى: تسجيل الأسرة
8	المادة الثانية: كيفية الحصول على الخدمات
8	المادة الثالثة: فئات الأسر المستفيدة
9.....	المادة الرابعة: آلية احتساب معدل الدخل الشهري للفرد بالأسرة
9.....	المادة الخامسة: الحالات الخاصة والدرجة (لجميع الفئات)
9.....	المادة السادسة: حالات إيقاف الخدمات عن (الأسر)
9.....	المادة السابعة: متابعة الأسرة
10	الفصل الثاني: إدارة وتعزيز علاقات المستفيدين
11.....	المادة الأولى: تحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين
11.....	المادة الثانية: سلوكيات التعامل مع المستفيد
12	المادة الثالثة: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد
12	المادة الرابعة: حقوق المستفيدين
13	المادة الخامسة: واجبات المستفيدين
14	المادة السادسة: التظلمات وتقديم الشكوى
16	المادة السابعة: التواصل الدوري مع المستفيدين والحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم
17	المادة الثامنة: لائحة المخالفات والإجراءات
18	الفصل الثالث: خدمات المستفيدين
19	المادة الأولى: ملخص الخدمات
20	المادة الثانية: الخدمات الاسكانية
26	المادة الثالثة: الخدمات التنموية
30	المادة الرابعة: الدليل الإجرائي الموحد لطلب الدعم لجميع خدمات الجمعية
31	الملحق (1): استمارة زيارة البحث الاجتماعي
32	المصادر والمراجع

مقدمة:

هذه الوثيقة تمثل المستند الرسمي والدليل الخاص بالخدمات المستفيدين التي تقدمها جمعية "سكني بالمدينة المنورة" بمنطقة المدينة المنورة، وما تتضمنه من سياسات وإجراءات عمل، وبالتالي فهي المرجع في هذا الشأن.



جمعية سكني
بمنطقة المدينة المنورة

الفصل الأول:

أسس تنظيمية



المادة الأولى: تسجيل الأسرة:

- الشروط العامة للتقديم :

١. أن تكون الأسرة من سكان منطقة المدينة المنورة.
٢. أن تكون الاسرة سعودية الجنسية ومن في حكمها.
٣. أن تستكمل الأسرة جميع المستندات المطلوبة للتسجيل.

- المستندات المطلوبة في مرحلة البحث الاجتماعي :

١. صورة من الهوية الوطنية حديثة.
٢. صورة من سجل الاسرة حديثة.
٣. إثبات الحالة الاجتماعية للمستفيدين من تطبيق توكلنا أو أبشر.
٤. صورة من العنوان الوطني (من منصة سبل يطابق السكن)
٥. للمستأجر إثبات صورة من (عقد الإيجار الإلكتروني - إثبات سداد أو آخر أربع حوالات - فاتورة الكهرباء).
٦. للمتقدم ساكن في بيت ورثة يجب إثبات (حك المنزل - حصر الورثة - فاتورة الكهرباء)
٧. للمتقدم ساكن في بيت شعبي يجب إثبات (حك المنزل - فاتورة الكهرباء) بدون حك (فاتورة الكهرباء فقط).
٨. للأم المطلقة يجب إثبات (وثيقة حك الطلاق).
٩. التقارير الصحية - إن وجد.
١٠. إثبات الديون - إن وجد.
١١. حور للمنزل (من الخارج - الصالة - المطبخ - المجلس).
١٢. إثبات مصادر دخل الأسرة بتواريخ حديثة لا تتجاوز ثلاثة أشهر:
- مشهد من تقاعد للأب.
- مشهد من التأمينات الاجتماعية.
- مشهد من الضمان الاجتماعي (يحتوي على بيانات المستفيد والتابعين والمبلغ الشهري)
- مشهد من البورصة العقارية (يوضح الممتلكات)
١٣. في حال وجود أمر اخلاء يجب اثبات ذلك.
١٤. ملاحظات المستفيد (يوضح المستفيد حالته كاملة سواء مادية أو سكنية أو صحية ...)
١٥. إقرار وتعهد (بأن جميع البيانات المرفقة من المستفيد صحيحة)

المادة الثانية: كيفية الحصول على الخدمات:

يمكن للمستفيدين الحصول على الخدمات من خلال التالي:

١. الدخول إلى موقع الجمعية الإلكتروني (<https://www.saknimad.org.sa>) عبر نافذة (الخدمات الإلكترونية) والتعرف على الخدمات عبر الموقع، والطلب من خلال الدخول على البوابة.
٢. التواصل مع أخصائي/ة علاقات المستفيدين وطلب الخدمة.
٣. زيارة مقر الجمعية.
٤. التواصل عبر الأرقام المخصصة للمستفيدين.

المادة الثالثة: فئات الأسر المستفيدة:

لفرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين، تعتمد الجمعية إلى تصنيفهم إلى فئات الأسر المستفيدة بحسب الاتي:

- عدد أفراد الأسرة
- دخول جميع أفراد الأسرة
- ملكية السكن

ويتم تقسيم الأسر وفق الجدول التالي:

م	الفئة	الوصف
١	فئة أ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٠ - ٢٥٠) ريال.
٢	فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٢٥٠ - ٥٠٠) ريال.
٣	فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٥٠٠ - ١١٠٠) ريال.
٤	فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١١٠١ - ٣٠٠٠) ريال.
٥	فئة هـ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٣٠٠١ - ٦٠٠٠) ريال.
٦	فئة و	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من ٦٥٠٠ ريال فما فوق.

المادة الرابعة: آلية احتساب معدل الدخل الشهري للفرد بالأسرة

يتم تقدير معدل حد كفاية الفرد في الأسرة بعد خصم تكاليف إيجار المسكن بما يعادل (٦٠٠ ريال للفرد) ، ويتم احتساب معدل الدخل الشهري للفرد في الأسرة على النحو التالي:

معدل الدخل - مجموع دخل الأسرة الكلي بالتابعين في الشهر - قيمة الإيجار الشهري

عدد أفراد الأسرة (التابعين فقط)

المادة الخامسة: الحالات الخاصة والدرجة (لجميع الفئات):

في حال مرت أي من أسر الجمعية - في كافة الفئات - بظروف خاصة ودرجة واحتاجت الأسرة لمساندة الجمعية حسب ما يتم رفعه من الباحثين الاجتماعيين ، فإنه يتم دراسة طلب الأسرة حال اعتماده سيتم رفع الطلب بالموقع الإلكتروني وتقديم الخدمة.

المادة السادسة: حالات إيقاف خدمات الجمعية عن (الأسر):

١. إيقاف الخدمات عن الأسر:

- الانتقال والسكن خارج نطاق خدمات الجمعية.
- عدم رغبة الأسرة من الاستفادة من خدمات الجمعية (بناء على إقرار بطلب استغناء عن خدمات الجمعية من الأسرة ويرفق في ملف الأسرة).
- انقطاع الاتصال بالأسرة في حال الرقم خطأ أو مغلق أو لم تتجاوب لمدة 3 أشهر (90 يوماً) بالرد على الباحث/ة يتم إيقاف ملف الأسرة.

المادة الثامنة: متابعة الأسرة:

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الأسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم زيارتها بما لا تقل عن مرة في العام الواحد ويتم تدوين الملاحظات أو التعليقات الخاصة بالأسرة وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت أو الخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي تم إلحاق الأسرة أو أحد أفرادها ضمن تلك البرامج ويكون مسؤولية القبول والتسجيل والتدوين على فريق إدارة خدمات المستفيدين.



المادة الأولى : تحديد متطلبات واحتياجات المستفيدين

يتم تحديد متطلبات واحتياجات المستفيدين وفقاً لمواءمة البيانات والمعلومات ودراسة الحالات التي تجمعها وتعتنى بها الإدارات المعنية، مع المصادر التالية:

١. نتائج البحوث والدراسات.
٢. توصيات الجهات ذات الاختصاص والمتعلقة بالجوانب الاجتماعية، والتنموية، والأمنية، والتعليمية.
٣. نتائج قياسات الرأي.
٤. آراء الباحثين الاجتماعيين وفقاً لدراسة الحالة والاحتياج.
٥. طلبات المستفيدين.
٦. الدروس المستفادة بما يتوافق مع احتياج المستفيد.

على أن يجري فرز هذه النتائج وتصميم الخدمات وفقاً لتنوع الشرائح بحسب الأنماط التالية:

١. مستوى دخل الفرد.
٢. الفئة العمرية.
٣. احتياجات الفرد (الجسدية، الدينية، العقلية، النفسية ...).
٤. الموقع الجغرافي للمستفيد داخل نطاق عمل الجمعية.
٥. المراحل الدراسية.

المادة الثانية: سلوكيات التعامل مع المستفيد

يتم تفعيل هذه المادة عبر البنود التالية:

١. نشر ثقافة أهمية صوت المستفيد مقترحاً
٢. رسم العمليات والنماذج المحققة لفاعلية نظام رصدها ومتابعتها
٣. تحديد المعنيين عن استقبال الشكاوى والمقترحات والعمل على تحقيق الاستجابة لها.
٤. توفير قنوات تواصل إلكترونية ومباشرة الاستماع لشكاوى ومقترحات المستفيدين .
٥. حصر المعلومات والبيانات وتحليلها من الجهات ذات الاختصاص وترجمتها في تحسين وتطوير الخدمات.
٦. تزويد المستفيد بالتغذية الراجعة للشكاوى أو المقترح.

المادة الثالثة : الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد:

١. تعمل الإدارات المعنية على تنفيذ أفضل الممارسات في تقديم الخدمات للمستفيدين وفقا لقيم الجمعية وأهدافها ومتطلبات المواصفات المحلية والدولية المعتمدة، ومن ذلك:
٢. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٣. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٤. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
٥. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الإدارات التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
٦. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية الارتقاء 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.

المادة الرابعة : حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

١. معرفة كافة الخدمات التي تقدمها الجمعية، وطريقة حصوله عليها.
٢. الحصول على خدمات الجمعية التي تتطابق مع حالته، بعد التأكد من استحقاقه لها عبر إجراء البحث المكتبي والميداني.
٣. التواصل الفعال من قبل مقدمي الخدمات.
٤. في حال لم يرض المستفيد باستمرار ملفه عند الباحث/ة يحق له طلب تحويل الملف إلى باحث/ة آخر.
٥. متابعة سير معاملاته ومعرفة أسباب رفض الخدمة - إن وجد.
٦. للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق به .
٧. العدالة في تقديم الخدمة لكافة المستفيدين دون تمييز أو محاباة.
٨. الشفافية التامة تجاهه في المعلومات والخدمات والحقوق ومعرفة أسماء مزودي الخدمة والاطراف المرتبطة بالجمعية.
٩. الامانة في حفظ معلوماته وبياناته، والحفاظ على سريتها التامة سواء حال إجراء البحث الاجتماعي - المكتبي أو الميداني ، أو في حال وجودها لدى الجمعية.
١٠. حفظ كرامته ومراعاة خصوصيته التامة مع تقديم كل ذلك في غاية الجودة وجمال التعامل.

المادة الخامسة: واجبات المستفيدين:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

١. التعاون التام مع الجمعية في: تقديم المعلومات الدقيقة والصحيحة، والمبادرة في تسليم كافة الوثائق التي تطلبها الجمعية.
٢. التعاون التام مع الباحثين والباحثات في: الالتزام في المواعيد التي يتم تحديدها بينهم، وإطلاعهم على كل ما يمكن أن يساعدنا لخدمتهم بشكل أفضل ومستحق.
٣. المشاركة والتفاعل في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في الحضور.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن، أو وسيلة الاتصال، أو مدارس الأبناء والبنات، أو الحسابات البنكية، وذلك فور حدوث التغيير، والالتزام بتحديث بيانات الأسرة حال تواصل موظفي وموظفات الجمعية لأجل التحديث الدوري.
٥. المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأي أجهزة يتم تسليمها لهم من الجمعية.
٦. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
٧. عدم الانقطاع عن أي برنامج تنموي يتم منحها لهم عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إلى الجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٨. في حالة عدم الرضا عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليهم الإفصاح عن ذلك من خلال الإبلاغ عن طريق موقع الجمعية الإلكتروني ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٩. يلتزم المستفيد بعدم تكرار المراجعة بشكل أسبوعي لمقدمي الخدمة.
١٠. يمكن الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ة الاجتماعية/ة بالجمعية في حالة عدم فهم آلية من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حالة وجود أسئلة عن الجمعية.

المادة السادسة : التظلمات وتقديم الشكوى:

١. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقيا لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها
٢. على المستفيدين تقديم التظلم خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوما من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية

آلية تقديم التظلم والشكوى:

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى عبر الوسائل التالية:

- عبر زيارة مقر الجمعية وتعبئة النموذج الخاص بالشكوى.
- عبر الموقع الإلكتروني للجمعية (ايقونة الشكاوى).

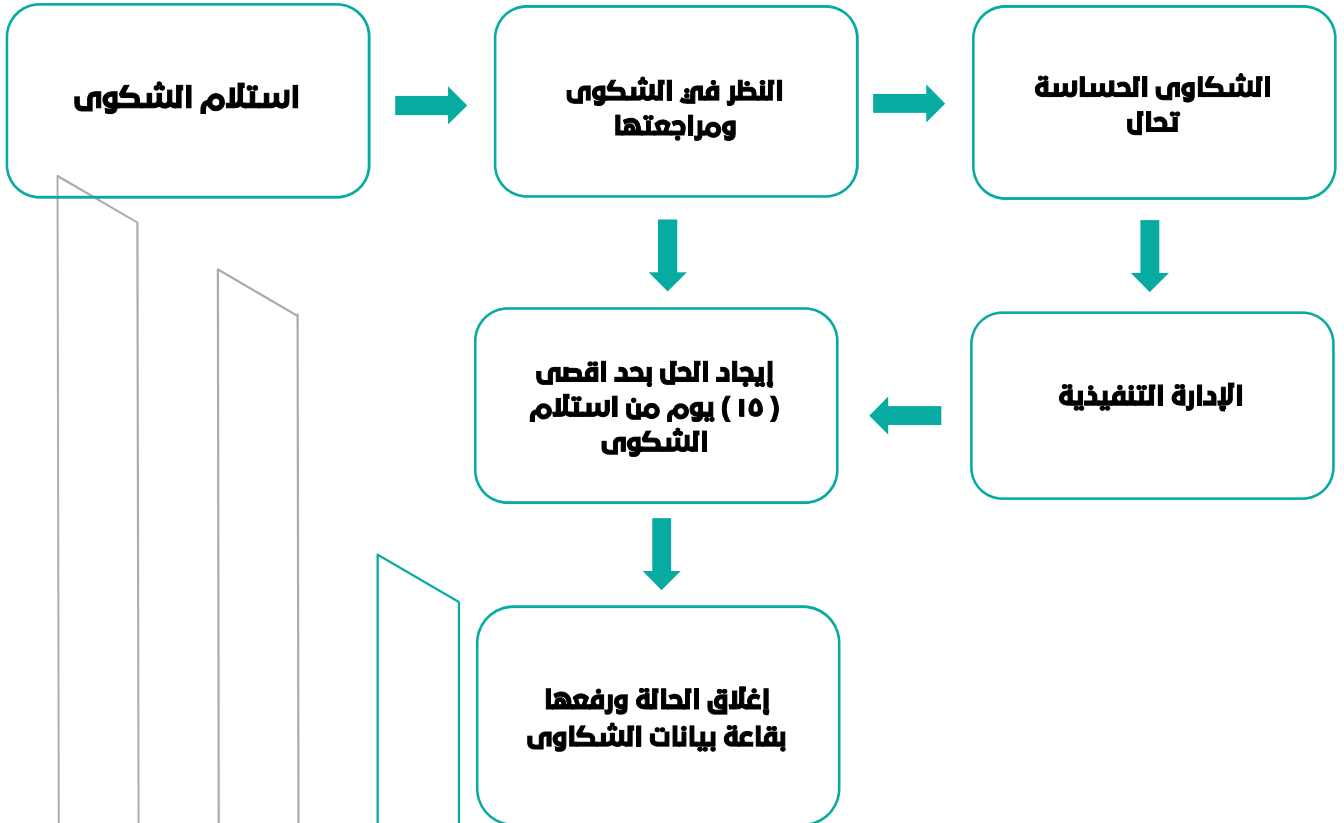
مع التأكد من احتواء التظلم أو الشكوى أو الاقتراح على التالي:

- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال.
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر
- أسباب التظلم
- تحديد الطلب المراد
- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عاقبة بالشكوى أو التظلم
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى - إن وجدت

آلية المتابعة وإدارة الطلب :

- ١- لا ينظر بالطلب غير المكتمل.
- ٢- يتم إشعار المستفيد برقم الطلب وتاريخه.
- ٣- يتم النظر في الطلب من قبل مسؤول الشكاوى والتظلمات في مدة أقصاها (١٥) يوماً من تاريخ تقديم الطلب.
- ٤- تحاط طلبات التظلم والشكاوى بالسرية التامة.
- ٥- إحالة الشكاوى الحساسة إلى صاحب الصلاحية.
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة الطلب عن طريق قنوات التواصل الفعالة (عبر الرسائل النصية - البريد الإلكتروني- عبر الاتصال الهاتفي).
- ٧- يتم إنشاء قاعدة بيانات بالشكاوى والملاحظات ويرفم عنها تقرير شهري.
- ٨- على مسؤول التظلمات والشكاوى النظر في الطلب وفق ما ينص عليه اللائحة.

٣. الدليل الإجرائي الموحد لإدارة طلبات التظلمات والشكاوى:



المادة السابعة : التواصل الدوري مع المستفيدين والحصول على مريئاتهم ومقترحاتهم:

تقوم الإدارات (إدارة عمليات المستفيدين متمثلة في وحدة علاقات المستفيدين) بالتواصل الدوري مع المستفيدين والحصول على مريئاتهم ومقترحاتهم، مستثمرة كافة الوسائل والسبل الفاعلة لتحقيق هذا الامر، ومن ذلك:

١. اللقاءات والمقابلات.
٢. تزويدهم بأرقام التواصل وهواتف الخدمات.
٣. استبيانات الرأي.
٤. إجراء الاتصالات المباشرة معهم
٥. زيارات الباحثين.

المادة الثامنة : لائحة المخالفات والإجراءات:

فئة المخالفات	المخالفة	الإجراءات	
		أول مرة	ثاني مرة
الأسرة المستفيدة	عدم إحضار المستندات المطلوبة بعد تقديم الخدمة مثل (سند قبض بدفع مبلغ الاجار - ايصالات البنكية)	عدم استفادة الأسرة من الخدمة لمدة عام.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.
	التحايل من أجل الحصول على خدمات الجمعية من خلال التزوير في العقود أو إحضار أوراق غير صحيحة.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية بشكل نهائي.
	الاعتداء البدني على أحد موظفي / موظفات الجمعية	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.
	إلحاق أضرار بممتلكات الجمعية	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة شهر واحد.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.
	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من الأسرة	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة شهر واحد.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.
	رفض الأسرة لزيارة الباحث/ة الاجتماعي/ة	تحريم الأسرة من خدمات الجمعية حتى تتم زيارتها	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة ستة أشهر.
	المماطلة في تقديم البيانات والمعلومات	إيقاف إجراءات الخدمة ذات العلاقة	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية لمدة شهر واحد.
	تغير أرقام هواتف الاتصال أو عنوان السكن وعدم تبليغ الجمعية بذلك.	إقرار خطئ بعدم تكرار ذلك	إيقاف الخدمات عن الأسرة حتى رجوع عملية التواصل مع الأسرة
	إساءة استخدام الأجهزة الكهربائية التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية (العينية) لمدة شهر واحد.	إيقاف استفادة الأسرة من خدمات الجمعية (العينية) لمدة ستة أشهر.

• تُطبق الإجراءات بموافقة صاحب الصلاحية.



جمعية سكني
بمنطقة المدينة المنورة

الفصل الثالث:

خدمات المستفيدين



المادة الأولى: ملخص الخدمات:

م	اسم الخدمة	فئة أ	فئة ب	فئة ج	فئة د	فئة هـ	فئة و
١	خدمة تسليم الوحدات السكنية	-					
٢	خدمة بناء الوحدات السكنية	✓	✓	✓	✓	✓	
٣	خدمة ترميم المنازل	✓	✓	✓	✓	✓	
٤	خدمة سداد إيجار المنزل	✓	✓	✓	✓	✓	
٥	خدمة الايواء	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٦	خدمة تجهيز الوحدات السكنية	✓	✓	✓	✓	✓	
٦	خدمة توفير فرص وظيفية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٨	برنامج عن الترابط الأسري	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٩	برنامج عن إدارة الميزانية الأسرية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
١٠	خدمة مساعدة المستفيدين للالتحاق في البرامج التطويرية	✓	✓	✓	✓	✓	✓

المادة الثانية: الخدمات الاسكانية:

الخدمة (1)	
اسم الخدمة	خدمة تسليم الوحدات السكنية / برنامج الإسكان التنموي
وصف الخدمة	استلام الوحدات السكنية من الشركاء وتسليمها للمستفيدين
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	وفق درجة الاحتياج المعتمدة بمنطة الإسكان التنموي
شروط التقديم على الخدمة	- أن تكون الأسرة سعودية أو أبناء مواطنة. - أن تكون مستفيدة من الضمان الاجتماعي. - ألا يكون لدى الأسرة سكن مستقل. - أن تكون مستحقة في منطة سكني. - أن تكون الأولوية للأكثر احتياجاً وفق منطة الإسكان التنموي. - تعبئة نموذج طلب (تسليم الوحدات السكنية / برنامج الإسكان التنموي) - الالتزام بتوقيع العقود والنماذج الخاصة في الخدمة
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	المستندات المطلوبة موضحة في نموذج طلب الخدمة
طريقة تقديم الخدمة	التقديم على الخدمة وفي حال الاستحقاق يتم معاينة المنتج وتسليمه المستفيد وتوقيع العقود والنماذج الخاصة في الخدمة.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحد في العمر.
الإدارة / القسم المعني بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع الاسكانية



الخدمة (2)	
اسم الخدمة	خدمة بناء أو استكمال الوحدات السكنية
وصف الخدمة	خدمة بناء أو استكمال وحدات سكنية مناسبة للأسر الأشد احتياجاً بما يضمن توفير سكن آمن ومناسب.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ)
شروط التقديم على الخدمة	١. أن يكون المستفيد سعودي الجنسية. ٢. أن تكون الأسرة الضمانية وأشد الحاجة. ٣. أن يعول أسرة لا تقل عن ٤ أفراد. ٤. أن يكون لدى المستفيد أرض ملك. ٥. ألا يتجاوز مساحة المبنى عن ٢٥٠٠ م٢. ٦. أن يكون المنزل الأول أو السكن الحالي غير ملائم. ٧. ألا يكون قد استفاد من برنامج تسليم الوحدات السكنية. ٨. الالتزام والموافقة على المخطط المعتمد لدى الجمعية في تصميم الوحدة السكنية التي سيتم بناءها أو استكمالها. ٩. تعبئة نموذج طلب بناء الوحدات السكنية.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	- إحضار كامل المستندات المطلوبة (الصك، المخططات، رخصة البناء) وفي حال طلب إحضار مستندات أخرى يجب تقديمها. - التوقيع على إقرار البناء التابع للجمعية.
طريقة تقديم الخدمة	- تقرير يثبت حاجة الأسرة لهذه الخدمة عن طريق المختصين في الجمعية يقيد كمقرئيات في طلب الخدمة. - تتم المساهمة في بناء الوحدة السكنية عن طريق مختصين من الجمعية وفق ما يتوفر لدى الجمعية من موارد مالية. - إعداد المخطط وإصدار التصاريح والإجراءات اللازمة. - رفع حالة المستفيد إلى الجهات المانحة والمتبرعين . - الاتفاق مع مقاول للتنفيذ. - الإشراف الهندسي ومتابعة التنفيذ. - الانتهاء من المشروع وأغلاقه مع المقاول. - توقيع العقد مع المستفيد. - تسليم المستفيد للسكن.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحد في العمر.
الإدارة / القسم المعنى بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع الاسكانية



الخدمة (3)	
اسم الخدمة	خدمة ترميم المنازل
وصف الخدمة	خدمة تساهم في عملية صيانة تشمل الأعمال الانشائية والمعمارية والكهربائية والصحية حسب احتياج الاسرة.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ)
شروط التقديم على الخدمة	- أن يكون المنزل بأسم المستفيد. - تقرير يثبت حاجة الأسرة لهذه الخدمة عن طريق المختصين في الجمعية يقيد كمريئات في طلب الخدمة. - أن يكون ضمن النطاق العمراني وأن تكون الخدمات الأساسية متوفرة من المستوصفات والمدارس. - تعبئة نموذج طلب ترميم المنازل .
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	- صورة من الهوية الوطنية. - صورة من حك الملكية. - صورة المنزل (من الخارج - الصالة - المجلس - المطبخ) وفي حال طلب إحضار مستندات أخرى يجب تقديمها. - تعبئة نموذج طلب ترميم المنازل.
طريقة تقديم الخدمة	تتم المساهمة في عمل ترميم المنزل عن طريق مختصين من الجمعية وفق ما يتوفر لدى الجمعية من موارد مالية.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة في السنة الميلادية
الإدارة / القسم المعنى بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع السكنية



الخدمة (4)	
اسم الخدمة	خدمة سداد إيجار المنزل
وصف الخدمة	خدمة تساهم في سداد إيجار للأسر المستهدفة التي لا تملك منزل أو تملك منزل غير صالح للسكن.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ)
شروط التقديم على الخدمة	- أن يكون المنزل مستأجراً باسم عائل الأسرة . - ألا يكون المنزل يعود ملكيته لأحد أفراد الأسرة أو أقاربهم. - ألا يكون لأحد أفراد الأسرة أي منزل ملك ويستثنى من ذلك المنزل إذا كان غير صالح للسكن بعد رفع تقرير يوضح حالة المنزل من المهندس المعتمد لدى الجمعية. - وجود عقد إيجار إلكتروني موثق. - التوقيع على نموذج الإقرار لإحضار سند القبض. - زيارة البحث الاجتماعي لمطابقة بيانات عقد الإيجار مع فاتورة المنزل وموقع المنزل. - ألا تكون الأسرة رفضت الإسكان التنموي ويستثنى حسب ماتراه اللجنة المختصة مع مراعات الظروف الصحية للأسرة.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	- صورة من عقد الإيجار موثق يحتوي على اسم المؤجر والمستأجر. - صورة من الهوية الوطنية. - إثبات سداد أو الحوالة البنكية تثبت دفع المبلغ للمؤجر. - صورة من فاتورة الكهرباء. - تعبئة نموذج طلب الخدمة
طريقة تقديم الخدمة	- تقديم الخدمة مرتبط بما يتوفر لدى الجمعية من موارد مالية. - يتم السداد بشكل مباشر عن طريق منصة إيجار وفق آلية الدفع التي تقرها الجمعية. - في حال تعثر الدفع عن طريق المنصة يتم إيداع مبلغ السداد في الحساب البنكي للأسرة بعد اكتمال الشروط والتحقق من المستندات ويتم تزويد الجمعية بصورة من تحويل بنكي لحساب المؤجر خلال مدة ٥ أيام من تاريخ إيداع مساعدة الإيجار في حساب الأسرة.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة في السنة الميلادية
الإدارة / القسم المعنى بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع السكنية



الخدمة (5)

اسم الخدمة	خدمة الايواء
وصف الخدمة	خدمة تساهم في مساعدة الأسر المتضررة جراء السيول أو الحريق أو منزل آيل للسقوط.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ - و)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	أيام العمل حسب تقدير المختصين
شروط التقديم على الخدمة	زيارة الباحث/ة الاجتماعي
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	- صور تثبت تضرر الأسرة - تعبئة نموذج طلب الخدمة
طريقة تقديم الخدمة	حسب الحاجة الطارئة للأسرة يكون تقديم الخدمة كالتالي: - تسكين الأسرة في فندق أثناء تعرض منازل الأسرة لحريق أو تضرر جراء السيول حتى توفر سكن مناسب. - إصلاح المتضرر من المنزل.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	وقت الحاجة
الإدارة / القسم المعني بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع الإسكانية



الخدمة (6)

اسم الخدمة	خدمة تجهيز الوحدات السكنية
وصف الخدمة	خدمة تساهم في تجهيز الوحدات السكنية من الأثاث المنزلي.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ)
شروط التقديم على الخدمة	- زيارة الباحث/ة الاجتماعي - أن يكون المستفيد قد حصل مسبقاً على إحدى خدمات الجمعية
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	لا يوجد
طريقة تقديم الخدمة	- مرثيات الباحث تثبت حاجة الأسرة لهذه الخدمة. - أن يكون الأثاث المطلوب غير متوفر أو متهالك. - أن يكون طلب الخدمة مرفوع من احتياج ويتم التنبيه على الأسرة في حال حدوث العكس.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة كل خمس سنوات
الإدارة / القسم المعني بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم المشاريع السكنية



المادة الثالثة: الخدمات التنموية:

الخدمة (7)	
اسم الخدمة	برنامج توفير فرص وظيفية
وصف الخدمة	تساهم الخدمة في إيجاد فرص وظيفية مناسبة من خلال الشركاء للمستفيدين المؤهلين في سن العمل.
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ - و)
الشريحة المستفيدة من الخدمة	المستفيدين من خدمات الجمعية من عمر (١٩ - ٤٠ سنة)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	حسب الخطة التشغيلية المعتمدة للعام الميلادي
شروط التقديم على الخدمة	- التسجيل في رابط الفرصة الوظيفية بالوقت المحدد. - الالتحاق في أحد برامج التأهيل لسوق العمل (شركاء) لمن مؤهلة ثانوي فأعلى.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	(السيرة الذاتية - صورة حساب مؤهل في البوابة الوطنية للعمل (طاقات) - شهادة آخر مستوى دراسي - الدورات التدريبية المعتمدة)
طريقة تقديم الخدمة	- تسجيل من خلال الرابط ويتم دراسة الطلب من خلال أخصائي/ة البرامج التنموية ويتم التواصل مع المستفيدين عن طريق وسائل التواصل.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة في العام الميلادي
الإدارة / القسم المعني بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم البرامج التنموية



الخدمة (8)	
اسم الخدمة	برنامج عن الترابط الأسري
وصف الخدمة	تساهم الخدمة في رفع وعي الأسر المستفيدة
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ - و)
الشريحة المستفيدة من الخدمة	المستفيدين من خدمات الجمعية من عمر (١٩ - ٣٥ سنة)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	حسب الخطة التشغيلية المعتمدة للعام الميلادي
شروط التقديم على الخدمة	- أن يكون مستفيد/ة من إحدى خدمات الجمعية. - التسجيل عبر الرابط الخاص بالخدمة أو يتم ترشيح من قبل الباحث الاجتماعي. - اجتياز المقابلة الهاتفية.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	لا يوجد
طريقة تقديم الخدمة	- تسجيل من خلال الرابط ويتم دراسة الطلب من خلال أخصائي/ة البرامج التنموية ويتم التواصل مع المستفيدين عن طريق وسائل التواصل.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	لا يوجد
الإدارة / القسم المعنى بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم البرامج التنموية



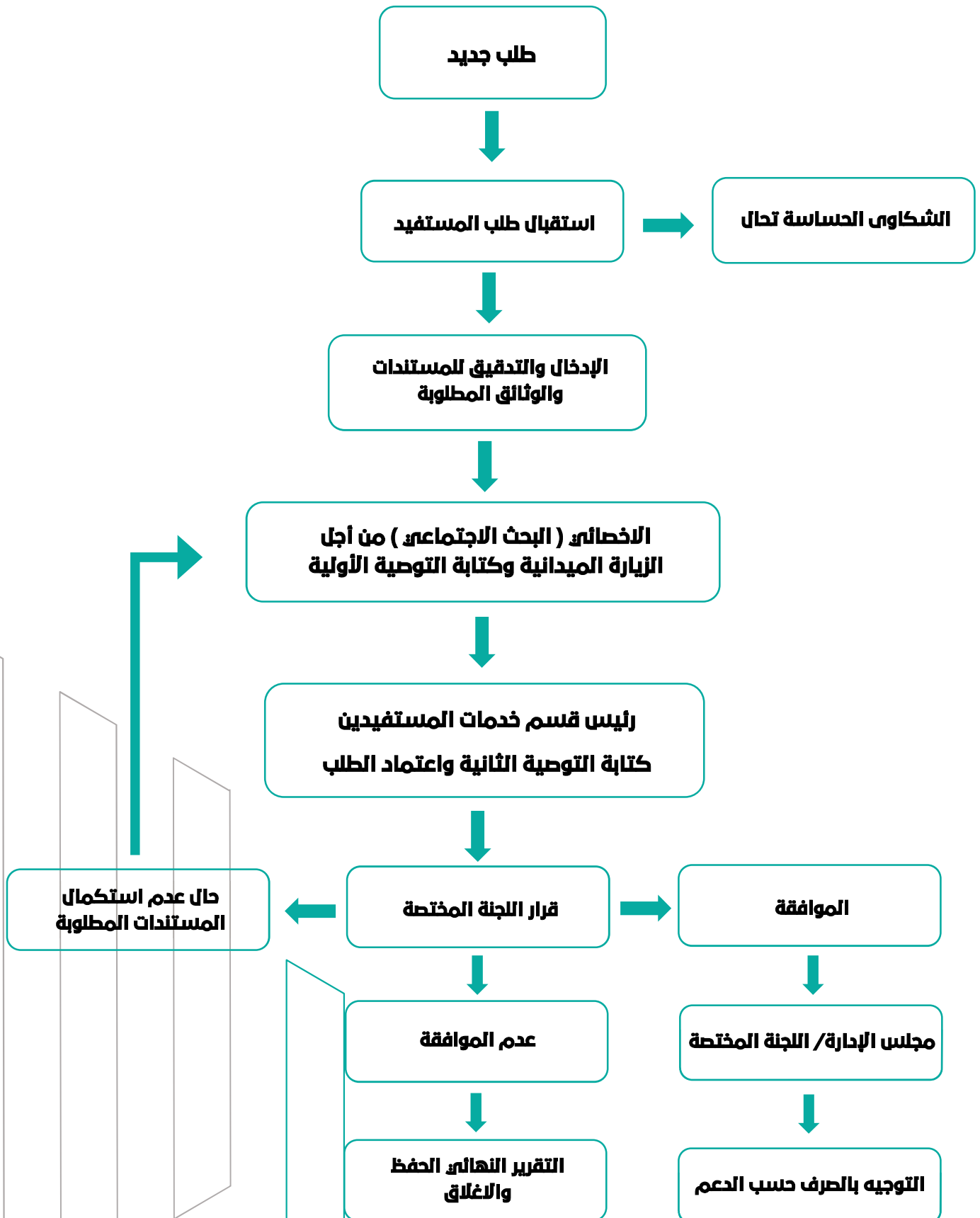
الخدمة (٩)	
اسم الخدمة	برنامج إدارة ميزانية الاسرة
وصف الخدمة	تساهم الخدمة في رفع وعي المالي لدى الأسر المستفيدة
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ - و)
الشريحة المستفيدة من الخدمة	المستفيدين من خدمات الجمعية من عمر (١٩ - ٤٠ سنة)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	حسب الخطة التشغيلية المعتمدة للعام الميلادي
شروط التقديم على الخدمة	- أن يكون مستفيد/ة من إحدى خدمات الجمعية. - التسجيل عبر الرابط الخاص بالخدمة أو يتم ترشيح من قبل الباحث الاجتماعي. - اجتياز المقابلة الهاتفية.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	لا يوجد
طريقة تقديم الخدمة	- تسجيل من خلال الرابط ويتم دراسة الطلب من خلال أخصائي/ة البرامج التنموية ويتم التواصل مع المستفيدين عن طريق وسائل التواصل.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة في العام الميلادي
الإدارة / القسم المعني بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم البرامج التنموية



الخدمة (10)	
اسم الخدمة	مساندة المستفيدين للالتحاق في البرامج التطويرية
وصف الخدمة	تهدف إلى تقديم المساندة للمستفيدين من خلال أحد الشركاء من أجل تمكينهم للالتحاق ببرامج تطويرية (دورات - ملتقيات ... إلخ) داخل المدينة
فئة الأسرة المستهدفة من الخدمة	(أ - ب - ج - د - هـ - و)
الوقت اللازم لتقديم الخدمة	حسب الخطة التشغيلية المعتمدة للعام الميلادي
شروط التقديم على الخدمة	- أن يكون مستفيد/ة من إحدى خدمات الجمعية. - التسجيل عبر الرابط الخاص بالخدمة أو يتم ترشيح من قبل الباحث الاجتماعي. - اجتياز المقابلة الهاتفية.
المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة	لا يوجد
طريقة تقديم الخدمة	- تسجيل من خلال الرابط ويتم دراسة الطلب من خلال أخصائي/ة البرامج التنموية ويتم التواصل مع المستفيدين عن طريق وسائل التواصل.
عدد مرات الاستفادة من الخدمة خلال عام ميلادي واحد	مرة واحدة في العام الميلادي
الإدارة / القسم المعنى بتقديم الخدمة	إدارة المشاريع والبرامج - قسم البرامج التنموية



المادة الرابعة : الدليل الإجرائي الموحد لطلب الدعم لجميع خدمات الجمعية:





م	المصادر / المراجع
١	اللائحة التنفيذية "تنظيم الدعم السكني" الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٨٢) وتاريخ ١٤٣٥/٣/٥هـ والتعديلات التي تطرأ عليه.
٢	الدليل الاسترشادي " دليل الخدمات الرئيسة " احدى مخرجات الجمعية ببرنامج البناء المؤسسي للجمعيات الأهلية الاسكانية الناشئة ٢٠٢٣م - وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان.
٣	الدليل الإجرائي لخدمات جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي