

**إنتاج**  
**جمعية الأسر المنتجة الأهلية منطقة حائل**  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية ترخيص رقم (753)  
بناء .. تنمية .. إزدهار



# دليل خدمات الرعاية للمستفيدين

## جمعية الأسر المنتجة بمنطقة حائل (إنتاج)

- تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٣) لعام ٢٠٢٢م المنعقد بتاريخ (١٦/٠٢/١٤٤٤هـ) الموافق (١٢/٠٩/٢٠٢٢م)



## أولاً: المستفيدين من خدمات الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للأسر المنتجة بمنطقة حائل على ان يكون المستفيد سعودي/ة الجنسية، او تكون أم لأبناء سعوديين ( زوجة أو مطلقة أو أرمله لزوج سعودي) مقيمة إقامة نظامية.

### الأسر المنتجة

هي الأسر التي تتحمل جزء الاحتياجات الخاصة بها من خلال الاعتماد على المهارات التي توجد في الأسرة، وتقوم بإنتاج وبيع منتجات من المنزل من أجل زيادة دخل الأسر ورفع مستوى معيشتهم.

## ثانياً: تسجيل الأسرة في الجمعية

### شروط التسجيل:



1 ان يكون المستفيد سعودي/ة الجنسية، او تكون أم لأبناء سعوديين ( زوجة أو مطلقة أو أرمله لزوج سعودي) مقيمة إقامة نظامية.

2 أن يكون المستفيد من سكان منطقة حائل.

3 أن يتراوح عمر المستفيد/ة بين ١٨ سنة الى ٦٠ سنة.

4 ان يكون للمستفيد مشروع منزلي قائم.

5 أن يلتزم المستفيد بممارسه العمل بنفسه.

6 إرفاق الصور الثبوتية للأسرة.



## ثانياً: تسجيل الأسرة في الجمعية

### المستندات المطلوبة عند التسجيل



- 01 الهوية الوطنية وكرت العائلة
- 02 ارفاق ( صك البيت - عقد إيجار - فاتورة كهرباء) من منصة ايجار.
- 03 صورة بمصادر دخل الأسرة (تعريف الراتب - الضمان - التقاعد ) وغيرها.
- 04 صورة المشروع أو المنتج
- 05 رسالة لموقع المنزل مع اسم الحي والشارع والعنوان الوطني وارقام الاتصال



## ثالثاً: فئات الأسر

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين تعتمد الجمعية الى تصنيفهم الى فئات وفق مستوى دخل الاسرة وعدد افرادها وملكيتهما للسكن، وذلك وفق التقرير المكتبي و الميداني للبحث الاجتماعي، والفئات كالتالي :

(أ)

م	الفئة	الوصف
1	فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد (صفر الى ١٠٠٠) ريال
2	فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١٠٠٠ - ١٥٠٠) ريال
3	فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (١٥٠٠ - ٢٠٠٠) ريال
4	فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري ٢٠٠٠ ريال وأعلى.

(ب)

م	الفئة	الوصف
1	فئة أ	دعم غير مسترد - قرض حسن - دورات وورش عمل - الاسكان التنموي - الزكاة - دفع فاتورة الايجار او الكهرباء
2	فئة ب	دورات ورش عمل - دعم غير مسترد - الاسكان التنموي - قرض حسن
3	فئة ج	دورات وقرض حسن
4	فئة د	دورات فقط



## طريقة احتساب دخل الفرد :

صافي دخل الفرد =  $\frac{\text{مصادر دخل الأسرة - الالتزامات الشهرية}}{\text{عدد الأفراد}}$

عدد الأفراد

## أمثلة على الالتزامات المعتمدة:

الإيجار والديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك شريطة ان تكون باسم الأم أو أحد أفراد الأسرة.

## مصادر دخل الأسرة :

جميع المبالغ التي تدخل للأسرة بشكل دوري تعتبر من مصادر دخل ماعدا حساب المواطن.



## ثالثاً: خدمات المستفيدين وشروط استحقاقها

### أولاً / برنامج التمويل

هي خدمة تسعى الجمعية الى تقديمها للمستفيدين لدعم وتمويل المشاريع المتناهية الصغر ومشاريع الأسر المنتجة وفق أنظمة ولوائح الجمعية.

#### شروط الاستفادة من البرنامج :



- أن يكون المستفيد سعودي الجنسية أو أم لأبناء سعوديين لديها إقامة نظامية.
- أن يكون العمر ما بين ١٨ سنة و ٥٥ سنة وأن يكون قادراً على ممارسة النشاط من الناحية الجسدية والمهنية.
- أن يكون مقر إقامته الدائم في نطاق عمل الجمعية.
- لا يكون لديه التزامات مادية قائمة لأي جهة أخرى
- لا يتوفر باسم المتقدم أي سجلات تجارية
- التفرغ التام لإدارة المشروع والتزام المستفيد بممارسة العمل بنفسه.
- تقديم كفيل غارم ويشترط أن يكون موظف في القطاع الحكومي ولا يتجاوز عمر ٥٥ سنة وأن يكون مقر عمله الدائم في نطاق عمل الجمعية.
- اجتياز المقابلة الشخصية.

#### المستندات المطلوبة :



- إقرار القرض.
- الضمانات المالية (عقد التمويل - سند الأمر - الكفالة).
- تعهد بشروط الجمعية.
- صورة الهوية الشخصية ودفتر العائلة للمستفيد والكفيل.
- تعريف راتب للكفيل.
- صورة عقد الإيجار أو صك الملكية.



## ثانياً / برنامج الإسكان التنموي

هي خدمة تسعى الجمعية الى تقديمها للأسر المستحقة والأشد حاجة لتوفير وحدات سكنية بحق الانتفاع وفق أنظمة ولوائح الجمعية.

م	عدد افراد الأسرة	نوع الدعم السكني
1	4 افراد فأقل	شقة صغيرة
2	من 5- 7 أفراد	شقة كبيرة أو فلة سكنية
3	8 افراد فأكثر	

### شروط الاستفادة من البرنامج



- 1- أن تكون مسجلة في الجمعية ضمن الفئات (أ،ب،ج،د،هـ).
- 2- أن تكون الأم أو الأب مسجل في وزارة الاسكان ومستحقة للدعم التنموي.

م	المعيار	النقاط
---	---------	--------



1	فئة الأسرة (أ، ب، ج، د، هـ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• فئة أ : 20 نقطة</li> <li>• فئة ب : 16 نقطة</li> <li>• فئة ج : 12 نقطة</li> <li>• فئة د : 10 نقاط</li> <li>• فئة هـ : 6 نقاط</li> </ul>
2	سكن الأسرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إيجار : 15 نقطة</li> <li>• مشترك : 10 نقاط</li> <li>• ملك : 5 نقاط</li> </ul>
3	مكان الأسرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• داخل مدينة حائل : 10 نقاط</li> <li>• خارج مدينة حائل : 5 نقاط</li> </ul>
4	الأولوية للأم الأكبر سناً	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 سنة فأكثر : 15 نقطة</li> <li>• 40-49 سنة : 10 نقاط</li> <li>• أقل من 40 سنة : 5 نقاط</li> </ul>
5	نقاط الأسرة في موقع الإسكان التنموي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 فأعلى : 10 نقاط</li> <li>• 60-79 : 8 نقاط</li> <li>• 40-59 : 6 نقاط</li> <li>• 39-20 : 4 نقاط</li> <li>• أقل من 20 : نقطتين</li> </ul>
6	تقييم لجنة	30 نقطة

### آلية احتساب الأولوية للإسكان التنموي

### تنبيهات هامة بعد ترشيح الأسرة :



- 1- لا بد من توقيع عقد الإسكان خلال اسبوع من ترشيح الأسرة وفي حال تأخير الأسرة يحق للجمعية تسليم الوحدة السكنية لأسرة أخرى حسب النقاط أعلاه.
- 2- عند ترشيح الأسرة حسب النقاط فلا بد من انتقالها خلال شهر من تاريخ استلام الوحدة السكنية ، ويحق للجمعية سحب الوحدة السكنية في حال عدم الانتقال.
- 3- في حال وجود شكاوى على الأسرة ، فللجمعية دراسة الشكوى الواردة ويحق لها سحب الوحدة السكنية حسب عقد الإسكان التنموي .

### ثالثاً / برنامج تشغيل المقاصف المدرسية

تسعى الجمعية الى خلق فرص عمل للأسر المنتجة من خلال المقاصف المدرسية و ابراز منتجاتها ودعمها.



المستندات المطلوبة :



- 01 التسجيل كأسرة منتجة
- 02 خطاب موجه للبلدية لاستخراج الشهادة الصحية
- 03 استخراج الشهادة الصحية
- 04 توقيع الاقرار والاشتراطات الصحية للعاملات في تداول الاغذية في المقاصف المدرسية
- 05 خطاب الجمعية الموجهة للمدرسة
- 06 توقيع عقد التشغيل بين ادارة المدرسة و الأسرة المنتجة

## حقوق وواجبات المستفيدين :

### تعريف المصطلحات :

- الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها .
- الواجبات :** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الأسر المنتجة بمنطقة حائل (إنتاج)
- المخالفات :** هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
- لجنة الحقوق و الواجبات :** اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات و التظلمات من الأسر .

### - حقوق المستفيدين :

- 01 الحصول على الرعاية المناسبة والمتوفرة من الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي والميداني لحاله وتقديمه من قبل الفريق المتخصص.
- 02 معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية لكم في حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية
- 03 تحديث البيانات ومتابعة الملف في حال الرغبة في تجديد بيانات من الاسرة.
- 04 الحصول على المعلومات الكافية من الخدمات التي تقدمها الجمعية.



## السرية و الخصوصية



- كمستفيد لك الحق في :

- 01 أن يتم التعامل مع ملفك (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالتك بسرية تامة.
- 02 رفض التحديث او مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية او ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة لكم.
- 03 أن تجري جميع المناقشات و الاستشارات ودراسة الحالة بكل سرية.
- 04 ان لا يسمح بتواجد أي شخص آخر غير مقدم الخدمة مالم تأذن له بذلك.

## الاحترام وحفظ الكرامة



كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٢. تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
٣. الحصول على المعلومات الكافية والاستفسار عن الخدمة المقدمة لك وحول كيفية الحصول على الخدمة.
٤. لك الحق في رفض أي خدمة تقدمها لك الجمعية مالم يكن هناك ضرر عليك.

## واجباتك كمستفيد



- يتوجب على المستفيد ما يلي:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة والرعاية المطلوبة.
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي طلبت منكم من قبل الباحث الاجتماعي.
- ٣- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لك واستقبال الباحثة الاجتماعية بمنزلكم في الوقت المناسب مع الباحثين الاجتماعيين.
- ٤- الاحترام المتبادل بينكم وبين موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا او بدنيا.
- ٥- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبلكم والتزام بحضورها او الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
- ٦- إبلاغ الجمعية عن أي تغير في موقع السكن او وسيلة الاتصال فور حدوث التغير.
- ٧- الالتزام بتحديث معلوماتك سنويا حين يتم الاعلان عن موعد التحديث أو إذا تطلب ملفك في الجمعية الترخيص.
- ٨- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي توفرها الجمعية لكم.
- ٩- المحافظة على أي اجهزة تم تسليمها لكم من الجمعية وفي حال تم إلحاق الضرر على الجهاز تتحمل تكلفة الإصلاح او

دليل خدمات الرعاية للمشراء جهاز جديد في نفس القيمة.

١٠- في حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة لك يجب عليك الإفصاح بذلك .

## الحقوق و التظلم وتقديم الشكوى :



كمستفيد لك الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي امر تراه منتقفا لحقوقك او تقصير في الخدمة المقدمة لك على المستفيدين تقديم تظلم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عن طريق وسائل الاتصال بالجمعية ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد انتهاء هذه المدة على المستفيد تقديم طلب الشكوى او التظلم مشتملاً على الآتي:

الاسم - رقم السجل المدني- الهاتف - البريد الإلكتروني

إرفاق أي وثائق تثبت التظلم او لها علاقة بالشكوى.

تحديد موضوع التظلم او الشكوى.

اسباب التظلم.

تحديد الضرر.



. تحديد الطلب المراد.

تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.

### الغاء صرف خدمات المستفيدين:

يتم تعليق ملف المستفيد لمدة لا تقل عن سنة بعدة أمور منها:

- إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من خدمات جمعيات أخرى.
- إذا اثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل مقدار الدخل أو غير ذلك من شروط التسجيل بالجمعية.
- الإساءة في التعامل مع أحد موظفي الجمعية.
- إذا أثبت أن المستفيد لا تنطبق عليه شروط الجمعية.

### يتم تعليق الملف مؤقتا في الحالات الآتية:

- عدم تحديث بيانات المستفيد سنويا
- عدم تجاوب المستفيد مع الجمعية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- عدم حضور البرامج والأنشطة الهادفة بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.
- عدم حضور الدورات التدريبية بشكل دائم ودون مبررات مقبولة.

