



جمعيّة البرّ الخيريّة بالمجوّلة

مرخصة برقم (١٦٥)

بتاريخ ٢٢/٠٣/١٤٢١ هـ

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

جمعيّة البرّ الخيريّة بالمجوّلة

تمهيد:

تضع الجمعية تلخيص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصيير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل كفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع الية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

• زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمات طلب المساعدة
6. خدمة التطوع
7. الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
4. طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين في الجمعية:

1. أن يكون المستفيد/ة سعودي/ة الجنسية أو أرملة مواطن سعودي لديها أبناء أو مواطنة سعودية لديها تابعين غير سعوديين.
2. أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.
3. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الحالات التي يتم إثبات استقلاليتها في السكن ويتم قبولها بناء على توصية اللجنة الاجتماعية.
4. دراسة الحالة من قبل الباحث/ة بالجمعية.
5. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان عمر رب الأسرة أقل من ٣٠ عاماً باستثناء الحالات التي يثبت فيها عدم القدرة على العمل ويتم النظر في استثنائها من قبل اللجنة الاجتماعية للقبول أو الرفض ويستثنى من ذلك من لديه تقرير طبي مصنف من التأهيل الشامل بأنه عاجز عن العمل.

شروط استقبال ملفات أسر السجناء والمفرج عنهم:

١. انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.
٢. إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فيشترط لقبول الملف ألا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
٣. إحضار خطاب رسمي للجمعية من جهة سجنه.
٤. يتم تسجيل الأسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين.

شروط احتساب الدخل للقبول في الجمعية :

1. يشترط ألا يزيد دخل رب الأسرة عن ألف ريال (١٠٠٠) ودخل التابع عن ألف ريال (١٠٠٠) عند تطبيق الحد المانع للقبول.
2. ألا يتجاوز إجمالي دخل الأسرة كاملة عن (٧٠٠٠) ريال في الشهر بغض النظر عن عدد أفرادها.
3. ألا يتجاوز الحد المانع للقبول عن مبلغ ٥٠٠ ريال أو أقل (وفي حال الزيادة عن الحد المانع يُقبل الطلب في المساعدات العينية فقط خلال شهر رمضان المبارك، مثل السلع الغذائية الزائدة أو التمور وتصنف هذه الحالات ضمن الفئة شبه المقتردة)

المستندات المطلوبة لتقديم طلب التسجيل في الجمعية (المستندات الأولية)		
صورة سجل الأسرة.	صورة الهوية الوطنية (لتسجيل البيانات)	إذا كان السكن ملك يتم إثبات ذلك بصورة صك المنزل مع اصل آخر فاتورة كهرباء
صورة من عقد الإيجار	سندات أوامر دفع الإيجار المستخرجة من منصة إيجار	إذا كان السكن بالإيجار يتم إثبات ذلك بأصل آخر فاتورة للكهرباء الخاصة بالوحدة المستأجر وتكون باسم المستفيد المسجل في عقد الإيجار

للأرملة (إضافةً الى المستندات الأولية)		
صورة شهادة الوفاة للزوج	صورة من شهادات الأبناء الدراسية	إثبات عدم زواج
صورة صك الإعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء		
للمطلقة (إضافةً الى المستندات الأولية):		
صورة صك الطلاق مع إحضار الأصل للمطابقة	صورة صك الحضانة	إثبات عدم زواج
صور من شهادات الأبناء المدرسية		

حقوق المستفيد:

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص
2. طلب تحويل الملف والمتابعة إلى (الباحث/ة الاجتماعي/ة) آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع (الباحث/ة الاجتماعي/ة) بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم له الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية
5. الحق في طلب مشاركة احد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة للمستفيد وفي حال أي مشكلة تتعلق بها .

السرية والخصوصية:

1. التعامل مع الملف (الورقي / الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
 2. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة الحالة للمستفيد بسرية تامة.
- ## الاحترام والكرامة:

1. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام.
2. طلب مشاركة أحد أفراد العائلة في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة للمستفيد وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

1. يحق للمستفيد معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية الذين يقومون بخدمته.
2. معرفة هوية (الباحث/ة الاجتماعي/ة) المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيد:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تطلبها الجمعية وذلك لمقدمي الخدمة أو (الباحث/ة الاجتماعي/ة) عند الزيارة لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس الاحتياجات والتعريف بخدمات الجمعية.
3. بلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال فور حدوث ذلك التغيير.
4. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
5. لالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية
6. لالتزام بالزي المحترم عند زيارة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
7. الاحترام لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
8. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
9. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد القبول إلا بعد موافقة الجمعية.
10. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم الترشيح له من قبل الجمعية يجب أن يكون ذلك خطياً مع العلم بتأثير ذلك على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد
11. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك بإبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عبر موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظره أو اقتراحه أو لشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
12. الاستفسار من مقدمي الخدمة أو (الباحث/ة الاجتماعي/ة) في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية

حالات الاستبعاد من الجمعية:

1. زواج الأرملة أو المطلقة.
2. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
3. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
4. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
5. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
6. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث البيانات السنوي.
7. في حالة اتخاذ قرار من اللجنة الاجتماعية بعدم الاستعادة للاكتفاء الذاتي وذكر المبرر.
8. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، والديه)
9. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
10. في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخبر بينهما لتسجيله في أحد النطاقين.
11. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة
12. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
13. في حال رفض التعاون مع (الباحث/ة الاجتماعي/ة) وعدم تسهيل مهمتهما في البحث وجمع المعلومات

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

1. المعلومات الشخصية (الاسم-السجل المدني-رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف-البريد الإلكتروني)
2. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
4. تحديد الضرر .
5. أسباب التظلم.
6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
7. تحديد الطلب المراد.
8. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم أو الشكوى:

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المسؤول التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المسؤول لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح أو بدون وسيلة تواصل.
3. على المسؤول التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف -البريد الإلكتروني - الجوال -التواصل الشخصي -الموقع الإلكتروني ... إلخ)
7. لمسؤول التنفيذي بالجمعية الحق في إحالة المستفيد الى اللجنة المكونة للنظر في التظلم او الشكوى لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلمه كيدي .
8. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية أو من خلال موقع الجمعية الإلكتروني

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين:

صرف الإعانة النقدية :

صرف الإعانة النقدية للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار أن

الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

1. عدد أفراد الأسرة وتكون آلية الصرف على النحو التالي:

300 ريال	400 ريال	500 ريال	600 ريال
أسره عدد افرادها (3) فأقل	أسره عدد افرادها (4-5)	أسره عدد افرادها (6-7)	أسره عدد افرادها (8) فأعلى

2. وجود مخصص مالي في البند الذي تصرف منه الإعانة.

ضوابط صرف الكفالات للأيتام:

الذكور: تصرف لهم الكفالة من سن الولادة حتى 18 سنة ومن تجاوز هذا العمر وما زال منتظم في احدى الجهات التعليمية او المهنية ويمكن استثنائه من مجلس الإدارة حتى بلوغ 22 سنة وفي حال استمرار الدراسة في احدى التخصصات الصحية يمكن استثنائه من مجلس الإدارة حتى بلوغ 26 سنة مع الزامية التحديث السنوي في موقع الجمعية او الحضور للجمعية لمن تجاوز 18 سنة .

الإناث: تصرف لهن الكفالة من سن الولادة حتى بلوغ ٢٤ سنة أو حتى الزواج على أن يُثبِتُنَّ بالمستندات الرسمية سنويًا عدم زواجهن أو توظيفهن بعد عمر ١٨ سنة في موقع الجمعية او الحضور للجمعية وفي حال استمرار الدراسة في إحدى التخصصات الصحية يمكن استثنائهن من مجلس الإدارة حتى بلوغ ٢٦ سنة مع الزامية التحديث السنوي لمن تجاوز ٢٤ سنة.

المستندات المطلوبة عند تقديم طلب كفالة ييتم/ة:

- تعبئة نموذج بديل الهوية واحضار صورة سجل الأسرة الحديث للأيتام وفي حال تجاوزت أعمارهم الخامسة عشر يلزم إحضار الهوية الوطنية الأصول لمطابقتها فقط.
- صورة شهادة وفاة الأب مع الأصل للمطابقة وفي حال تم تسجيل المتوفي في سجل الأسرة يعفى من إحضارها.
- في حال كان السكن إيجار يلزم إحضار صورة لعقد الإيجار الإلكتروني ساري المفعول مع صورة من فاتورة الكهرباء للوحدة المستأجرة باسم المستأجر وفي حال كان السكن ملك يلزم إحضار صك الملكية للمنزل مع الأصل للمطابقة او فاتورة الكهرباء .
- صورة من صك الولاية على الأيتام مع الأصل للمطابقة.
- إثبات العنوان الوطني أو تحديد موقع السكن.
- تعريف من المدرسة أو من خلال النظام عن آخر مستوى دراسي.
- خطاب من البنك يوضح فيه الاسم وبيانات الحساب البنكي الخاص باليتم/ه أو الولي.
- تعريف بالراتب للأب في حال كانت منتظمة في وظيفة رسمية.
- صور من شهادات الميلاد للأبناء مع إحضار الأصل للمطابقة.

صرف الأجهزة الكهربائية :

يصرف الجهاز الكهربائي للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار أن الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. عمر الجهاز الكهربائي (يحدد عمر الجهاز الكهربائي ب ٤ سنوات ولا يتم صرف نفس الجهاز للمستفيد خلالها إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة يثبت تلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة)
2. فئة المستفيد.
3. عدد أفراد الأسرة.
4. تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز)
5. توفر ميزانية للمشروع أو المبادرة.

صرف السلة الغذائية:

تصرف السلة الغذائية للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

١. فئة المستفيد ٢- عدد أفراد الأسرة ٣- توفر ميزانية للمشروع أو المبادرة.

صرف الأثاث:

يصرف الأثاث للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار أن الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

1. فئة المستفيد
2. عدد أفراد الأسرة
3. تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف)
4. توفر ميزانية للمشروع أو المبادرة.

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة:

صرف الإعانة النقدية :

تصرف الإعانة الطارئة للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار ما يلي:

١. تدني دخل المستفيد أو انعدامه
٢. أن يكون المستفيد ضمن نطاق خدمات الجمعية.
٣. قرار اللجنة الاجتماعية باستحقاق الدعم ومقدار الدعم.
٤. ألا يتجاوز مبلغ الإعانة (٣٠٠٠) ريال.
٥. توفر مبلغ مالي في البند المخصص.

ضوابط دعم الزواج الأول :

يصرف الدعم للمستفيد حسب استحقاق الحالة من خلال تقرير اللجنة الاجتماعية مع الأخذ في الاعتبار أن الأولوية تكون حسب الضوابط التالية:

١. أن يكون من أبناء المستفيدين المسجلين في الجمعية.
٢. أن يكون مقيم بالمخوة لأكثر من خمس سنوات.
٣. أن يكون الزواج الأول .
٤. ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه .
٥. ألا يزيد راتبه عن ٤٠٠٠ ريال في الشهر إذا كان على رأس العمل.
٦. لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى.
٧. توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط بناء المساكن :

1. أن يكون من مستفيدي الجمعية .
2. أن يكون جميع أفراد الأسرة المسجلين في الجمعية يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
3. لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال.
4. لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية .
5. لا يوجد على كفالة أحد أفراد العائلة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
6. . تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
7. لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.
8. عدم وجود مسكن للأسرة.
9. إثبات ملكية الأرض .
10. قرار اللجنة الاجتماعية
11. توفر ميزانية للمشروع.
12. الأولوية تكون حسب : (فئة المستفيد-عدد أفراد الأسرة-قرار مجلس الإدارة بالقبول أو الرفض)

ضوابط ترميم المساكن :

1. أن يكون من مستفيدي الجمعية .
2. جميع أفراد الأسرة المسجلين في الجمعية يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
3. لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال.
4. لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية .
5. لا يوجد على كفالة أحد أفراد العائلة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
6. تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
7. لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
8. عدم وجود مسكن لائق للأسرة.
9. لم يسبق تقديم الخدمة للمستفيد أو مضي عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
10. اثبات ملكية السكن.
11. قرار اللجنة الاجتماعية.
12. توفر ميزانية للمشروع
13. الأولوية تكون حسب : (فئة المستفيد- عدد أفراد الأسرة- قرار مجلس الإدارة بالقبول أو الرفض)

ضوابط تسديد فواتير الكهرباء :

1. أن يكون المستفيد مسجل في الجمعية.
2. ألا يزيد مبلغ الفاتورة أو متوسطها عن ١٠٠٠ ريال
3. أن يكون قد مضي عام كامل على آخر مساعدة تم تقديمها لسداد الفاتورة.
4. تزويد الجمعية بفاتورة حديثة خلال مدة عشرة أيام عمل من تاريخ طلبها، بأي وسيلة تراها الجمعية مناسبة وفي حالة التأخير لا يحق للمستفيد المطالبة بالمساعدة من الجمعية.
5. توفر ميزانية كافية للمشروع.

ضوابط عامة :

1. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
2. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكمال جميع المستندات.
3. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا الأيتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية لمقدم الطلب.
4. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله.

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالمخوة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وعليه جرى التوقيع

التوقيع	العمل	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	محمد سعيد محمد العمري
	نائب رئيس مجلس الإدارة	علي جمعان عبدالخبير الغامدي
	عضو مجلس الإدارة	محمد صالح خلف الزهراني
	عضو مجلس الإدارة	أحمد بن مجحود العمري
	عضو مجلس الإدارة	سعيد حسين علي العمري
	عضو مجلس الإدارة	مسفر راشد خلوفه العامري
	عضو مجلس الإدارة	محمد بن علي بن حسن العمري
	عضو مجلس الإدارة	خالد صالح سعيد العمري
	عضو مجلس الإدارة	حسن إبراهيم حسن العمري