



سياسة صرف المساعدات



لائحة شؤون المستفيدين:

تعريف المصطلحات :

- الوقف : يقصد به وقف مفاتيح الخير.
- المستفيدون : هو كل مستفيد من خدمات وقف مفاتيح الخير وفق أنظمتهم ولوائحه.
- الأيتام : هم من فقدوا آبائهم من أبناء وبنات قبيلة الجعدة (ذكوراً وإناثاً).
- أ- الذكور من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون).
- ب- الإناث من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها إخوة قصر يرعاهم الوقف (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة).
- الأرملة : هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاته وتعول أبنائها وغير موظفة.
- المطلقة : هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .
- الأسرة : يقصد بها كل مستفيد مسجل بوقف مفاتيح الخير وأبنائها .
- الحقوق : الخدمات التي يلتزم الوقف بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
- الواجبات : التزام المستفيد بأنظمة و لوائح وقف مفاتيح الخير.
- الخدمات : هي مجموعة الأعمال التي يؤديها الوقف للمستفيدين .
- المخالفات : هي الإخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الوقف المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الوقف .
- لجنة الحقوق و الواجبات : اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .
- أسر السجناء والمفرج عنهم : يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية :
- (أ) انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت.
- (ب) إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فإنه يشترط لقبول الملف أن لا يقل مدة محكومية عائلهم عن أربعة أشهر.
- (ج) إحضار خطاب رسمي للوقف من جهة سجنه.
- (د) يتم تسجيل الأسرة وفق ضوابط الوقف الخاصة بتسجيل المستفيدين.
- المهجورة : وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة .

أولاً: شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

١. شروط وإجراءات التسجيل في الوقف:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الوقف وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها.
٣. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالوقف.
٤. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل إلا بقرار صادر من لجنة البحث و بعد تطبيق المعايير والضوابط في الشرط السادس.
٥. إذا كان رب الأسرة عمره من ٣٥ إلى ٤٥ عام يسجل وفق معايير الوقف لمدة عام وضمن فئة الشباب ويخضع لبرنامج ماهر ويحال بعدها الى لجنة البحث لدراسة الحالة من جديد.
٦. يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية :

الفئة	الايضاح
فئة أ	الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٣٠٠ ريال) ولا يقل عمره عن ٤٥ سنة .
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٣٠١ الى ٤٠٠ ريال)
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠١ الى ٦٠٠ ريال)
فئة د	وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد وتجاوز عمره ٥٠ عام ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله .

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠٠	دخل الفرد
١٠	من ٣٠١ الى ٤٠٠	
٥	من ٤٠١ الى ٦٠٠	
١٠	سيء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٥	نسبة العجز ٨٠ الى ١٠٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الابناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٧٥	المجموع	

-فئة أ من ٥١ الى ٧٥ نقطة

-فئة ب من ٢٦ الى ٥٠ نقطة

-فئة ج من ٥ الى ٢٥ نقطة

-فئة د من ٠ الى ٤ نقاط

ثانياً: المستندات المطلوبة للتقديم على الوقف (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

١. صورة السجل المدني للعائلة.
 ٢. صورة الهوية الوطنية.
 ٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.
 ٤. صورة من عقد الايجار.
 ٥. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد و التأمينات و الضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر .
 ٦. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك .
- *للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):
- أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
 - ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
 - ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء .
 - ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
- * للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):
- أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
 - ب- صورة صك الاعالة .
 - ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
 - ث- اثبات استقلالية السكن

ثالثاً: حقوق المستفيدين:

(أ) للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الوقف بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى (باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية) آخرين في الوقف في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع (الباحث / الباحثة) الحالي بعد إقناع إدارة الوقف بمبرراته .

٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الوقف بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الوقف.
٥. للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

ب) السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

ج) الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الوقف بكل احترام ومراعاة .
٢. للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.

د) التعريف بمقدمي الخدمة :

كمستفيد لك الحق في :

١. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
٢. معرفة هوية (الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية) المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة للمستفيد ووسائل الاتصال بهم .

هـ) واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الوقف.

٣. المشاركة في برامج وأنشطة الوقف التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ .
٤. إبلاغ الوقف بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الوقف.
٧. المحافظة على بطاقات الصراف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الوقف.
٨. الالتزام بالزني المحتشم عند مرافقة الوقف أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الوقف في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الوقف وعدم التطاول عليهم.
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الوقف إلا بعد الرجوع للوقف وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١١. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الوقف فيجب أن يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الوقف للمستفيد لأن أهداف الوقف تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٢. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الوقف وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الوقف الإلكتروني لإيصال وجهه نظرکم أو اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالوقف في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الوقف.

(و) حالات الاستبعاد من الوقف:

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الوقف .

٢. زواج الأرملة أو المطلقة .
٣. تأسيس صندوق عائلي لأي خامس من القبيلة. " خطير انت "
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة .
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبل المتقدم .
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. لايقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (أولاده ، أخوته ، أبيه)
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١١. في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بين تسجيله في أحد النطاقين .
١٢. في حالة التعدي على موظفي الوقف أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة .
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الوقف بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
١٤. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

ن) الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

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

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

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

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .

٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

رابعاً: إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للوقف أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للوقف اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للوقف الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لرئيس مجلس إدارة الوقف من خلال موقع الوقف /<https://mafatihalkhayr.org.sa/> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصراً من الأحد الى الخميس ويوم السبت من الساعة ٨ صباحاً الى ١٢ ظهراً في ظرف مغلق.

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

صرف الإعانة النقدية :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
- ٢- عدم قدرة رب الأسرة على العمل وإثبات ذلك من خلال التقارير الطبية .
- ٣- لا يزيد مبلغ صرف الإعانة النقدية الشهرية عن (١٠٠٠ ريال) ولمدة لا تزيد عن ستة أشهر يتم بعدها رفع تقرير عن الحالة .
- ٤- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - أ- فئة المستفيد تكون (أ).
 - ب- عدد أفراد الأسرة .
 - ت- توفر ميزانية للمشروع .

صرف الأجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة .
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد .
 - عدد أفراد الأسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز)
 - توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف السلة الغذائية :

- ١- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 ١. فئة المستفيد .
 ٢. عدد أفراد الأسرة .
 ٣. توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .

- ٢- الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
- أ- فئة المستفيد (أ) و (ب) .
 - ب- عدد أفراد الأسرة .
 - ت- تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - ث- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط تقديم المساعدات الطارئة :

١. الفواتير:

- أ- أن يكون من المستفيدين من الوقف فئة (أ) و (ب) وغير مسجل في الضمان الاجتماعي .
- ب- أن لا تكون متأخرة لأكثر من شهر .
- ت- أن يكون السداد مرة واحدة في السنة .
- ث- أن لا يزيد المبلغ عن خمسمائة ريال .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

٢. الحريق والسيول:

- أ- تقديم المعونة العاجلة التي تتطلبها الحالة .
- ب- أن يكون من المستفيدين من الوقف .
- ت- قرار لجنة البحث باستحقاق الدعم .
- ث- أن لا يتجاوز مبلغ الإعانة (٥,٠٠٠) ريال .
- ج- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم الزواج الأول :

- أ- أن يكون من أبناء وبنات قبيلة الجعدة والمستفيدين من الوقف .
- ب- أن يكون الزواج الأول .
- ت- ثبوت عدم استطاعة والده تزويجه .
- ث- أن يكون على رأس العمل ولا يزيد راتبه عن ٣٠٠٠ ريال .
- ج- لم يسبق له الحصول على الدعم من أي جهة أخرى .
- ح- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط دعم العلاج :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الوقف .

- ب- مخاطبة المستشفى وإحضار تقريراً طبياً بالحالة.
ت- أن تكون حالة المريض من الحالات التي لا يمكن علاجها من قبل المراكز الصحية أو المستشفيات.
ث- يلزم أن يكون التقرير الطبي موضح به خطورة تأخر الحالة وما يترتب على ذلك من ضرر على صحة المستفيد .
ج- أن لا يتجاوز قيمة العلاج ٦٠٠٠ ريال .
ح- توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط بناء المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الوقف فئة (أ) و (ب).
ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
ت- لا يكون أحد أفراد الأسرة موظف يزيد دخله عن ٤٠٠٠ ريال
ث- لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف.
ج- لا يوجد على كفالة أحد أفراد العائلة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
ح- تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل.
خ- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.
د- عدم وجود مسكن للأسرة.
ذ- إثبات ملكية الأرض و عدم ممانعة الجيران.
ر- قرار لجنة البحث.
ز- توفر ميزانية للمشروع.
س- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
١. فئة المستفيد .
٢. عدد أفراد الأسرة.

ضوابط ترميم المساكن :

- أ- أن يكون من المستفيدين من الوقف فئة (أ) و (ب) .
ب- الأسرة وجميع أفرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
ت- لم يسبق للأسرة أو أحد أفرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف .

- ث- لا يوجد على كفالة أحد أفراد الأسرة عمالة أجنبية بقصد التجارة.
- ج- تتكون الأسرة من أربعة أفراد على الأقل .
- ح- لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعا يستطيع تأمين السكن.
- خ- عدم وجود مسكن لائق
- د- قرار لجنة البحث .
- ذ- توفر ميزانية للمشروع .
- ر- لم يسبق أن قُدمت له هذه الخدمة أو مضى عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
- ش- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

١. فئة المستفيد .

٢. عدد أفراد الأسرة.

ضوابط دعم حج الفريضة :

- أ- أن يكون سعودي الجنسية
- ب- من أبناء وبنات قبيلة الجعدة وأبنائهم، والأولوية للمستفيدين من خدمات الوقف.
- ت- من أهل السنة والجماعة.
- ث- السن ٣٥ سنة فما فوق.
- ج- لم يسبق له الحج.
- ح- وجود ميزانية للمشروع
- خ- الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :

٤. فئة المستفيد .

٥. عمر المستفيد.

ضوابط عامة :

- ١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
- ٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
- ٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه، عدا الأيتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية.
- ٤. الوقف غير ملزم بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

اعتماد مجلس الإدارة:



تم اعتماد السياسة الداخلية لوقف مفاتيح الخير في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٦١) وتاريخ (٢٣/٠٣/١٤٤٧هـ - ١٥/٠٩/٢٠٢٥م)

