

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الفئة المستهدفة:

الأسر الأشد حاجة المستفيدين من الضمان الاجتماعي والإسكان التنموي أو الخيري والجمعيات الأهلية ومن ضمنهم الأيتام، المعاقين، الأراامل، المطلقات، كبار السن، أسر السجناء، المتعافين، حالات الحريق، أسر شهداء الواجب، والأسر المتعففة والحالات الطارئة، والحالات الاستثنائية من قبل الأمين العام.

شروط الترميم:

1. أن يكون المنزل ملكاً لأسرة سعودية أو الإسكان التنموي أو الخيري
2. أن يكون المنزل قابل للترميم وغير آيل للسقوط.
3. الحصول على موافقة البلدية لإجراء الترميم.
4. ان يكون مسجل في الضمان أو جمعية أهلية شريكة.

البند الأول- حقوق المستفيدين من خدمة الترميم:

1. حق الكرامة والإنسانية:

- حسن استقبال المستفيد من قبل موظفي وممثلي الجمعية.
- الاحترام والتقدير وعدم تجاهل أي طلب للمستفيد وفق معايير الخدمة.
- تقديم المعلومات الكافية للمستفيد عند الخدمة والإجابة على جميع استفساراته.

2. حق العدالة الاجتماعية:

- عدم التمييز بين المستفيدين في الحصول على الخدمة.
- المساواة في مستوى ونوع الخدمة لكل من يستحقها وفق المعايير.

3. حق السرية والخصوصية:

- المحافظة على معلومات المستفيد ومراسلاته الخاصة بسرية تامة ولا تستخدم إلا فيما يخص الخدمة.
- عدم إشاعة أي معلومة سرية تخص بالمستفيد إلا بعد أخذ الموافقة الرسمية منه.
- عدم مناقشة معلومات المستفيد في الأماكن العامة.
- عدم إتاحة الفرصة لمن ليس له علاقة رسمية بالجمعية أو الخدمة للتحدث مع المستفيد.
- يحق للمستفيد رفض النشر الإعلامي حسب رغبته.

4. حق الخدمة الإنسانية:

- توفير حلول تتناسب مع احتياجات الأسرة المستفيدة من الخدمة.
- معرفة أسباب رفض الخدمة في حال تم رفضها من الجمعية.

البند الثاني: واجبات المستفيدين

1. يتوجب على المستفيدين من خدمات الترميم الآتي:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب.
- الموافقة على إجراء البحث الميداني والتشخيص الهندسي واستقبال الباحث والفريق الهندسي في منزله بالوقت المناسب له.
- إخلاء المنزل لتنفيذ أعمال الترميم في حال تم طلب ذلك من الجمعية.
- الوضوح والمصادقية في المعلومات المقدمة من المستفيد.
- عدم التواصل مع أي طرف ثالث خارج نطاق الجمعية (المقاولين- عمال البناء).
- المشاركة في البرامج والأنشطة المقدمة من الجمعية والالتزام بالحضور إن وجد.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- السماح لقسم التوثيق الإعلامي بتصوير المنزل مع حفظ حقوق المستفيد من عدم ظهور معلوماته وبياناته اعلامياً.
- التوقيع على وثيقة التزام الأسرة وبنود الاعمال.
- وجوب التعاون مع منسوبي ترميم في قياس الأثر.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد:

- التحقق من شروط القبول في الخدمة كالآتي:
- منزل مُلك للمستفيد.
- المنزل قابل للترميم وغير آيل للسقوط.
- طلب المستندات الأولية.

طلب المستندات المطلوبة بحسب الحالة.

- شهادة الوفاة.
- إثبات الدخل.
- صك المنزل.
- كرت العائلة.
- صك حصر الورثة.
- موافقة الورثة.
- صك الطلاق.
- صك الحضانة.
- اثبات الاعاقة.
- إثبات المرض.
- تقرير الدفاع المدني.
- معاينة المنزل.
- تقرير الهندسي.
- آلية للسقوط.

البند الثالث: إلغاء الخدمة أو الانسحاب من المشروع

يتم إلغاء خدمة الترميم بناءً على الآتي:

- المماثلة من جهة المستفيد في تقديم بياناته.
- إذا ثبت لدى الجمعية عدم صحة المعلومات المقدمة لها كالحالة، والدخل.
- عدم استيفاء شروط الخدمة.
- رفض المستفيد للخدمة المقدمة له.
- إيقاف الفريق الهندسي أو المقاول اثناء تنفيذ المشروع.
- إتلاف ممتلكات الجمعية أو المقاول.

البند الرابع: تحويل المستفيد

يتم تحويل المستفيد لجهة أخرى في الحالة الآتية:
عدم قدرة الجمعية بتقديم الخدمة له واطضح بأن منزله آيل للسقوط
وغير قابل للترميم وهناك شراكة مع جمعية تقدم له خدمة الهدم
والبناء .

البند الخامس: التظلم وتقديم شكوى

في حال وقوع الظلم على أحد المستفيدين من خدمة الترميم فعليه
اتباع الآتي:

1. يحق للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية في أي
أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في الخدمة المقدمة له أو سوء
معاملة من أحد موظفي الجمعية أو ممثليها
2. يجب تقديم التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز (10) أيام من
تاريخ وقوع الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد
مضي هذه المدة
3. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى بالنموذج الخاص
بتقديم التظلم أو الشكوى أو عبر البريد الإلكتروني للجمعية.

1. إجراءات التظلم والشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المسؤول التنفيذي
أو الجهة التي يحددها المسؤول التنفيذي أو تعبئة النموذج
وإرساله إلى البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية
(info@tarmeem.org)
- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (15)
يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم أو الشكوى
- تعامل طلبات التظلم والشكوى بسرية تامة
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق
البلاغ (الاتصال الهاتفي- البريد الإلكتروني- التواصل الشخصي
وغيرها)

2. لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

م	المخالفة	الإجراءات		
		اول مرة	ثاني مرة	ثالث مرة
1	عدم المصادقية في المعلومات المقدمة من المستفيد	تنبيه المستفيد مع المطالبة بتصحيح المعلومات	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك مع المطالبة بالتصحيح والإشارة بما حصل في المرة الاولى	يحرم المستفيد من خدمة الجمعية نهائياً
2	رفض المستفيد لزيارة البحث الاجتماعي	توضح طبيعة العمل للمستفيد عن طريق الباحث	الاتصال من مدير الإدارة للمستفيد	إلغاء الخدمة بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير الادارة
3	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك ليتم البدء بتقديم الخدمة لهم	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة والغائها
4	الاعتداء البدني أو اللفظي على أحد منسوبي الجمعية	أخذ تعهد خطي مع إبلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/الموظفة	حرمان المستفيد من الخدمة المقدمة	
5	إلحاق الضرر بممتلكات الجمعية	أخذ تعهد خطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة	حرمان المستفيد من الخدمة المقدمة	

	الاستبعاد من أي برامج تقدم من قبل الجمعية	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	عدم التزام المعنيين بالتدريب للبرامج المقدمة من الجمعية	6
إيقاف إجراءات المعاملة والغائها	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تنبيه الأسرة وحفظ التنبيه في ملف الأسرة	تلفظ أحد أفراد الأسر المستفيدة بألفاظ نابية على أحد الموظفين او الموظفات سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية او أثناء الزيارة الميدانية أو عن طريق الهاتف	7
إيقاف إجراءات المعاملة والغائها	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	تنبيه المستفيد مع المطالبة بتصحيح المعلومات	إيقاف أعمال الترميم	8

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على جميع المستفيدين والأفراد ذوي العلاقة المباشرة وغير المباشرة مع المستفيدين من خدمات الجمعية.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (56) هذه السياسة بتاريخ (2024/06/09م) وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين السابقة.

رئيس مجلس الإدارة
م. حمد بن ثواب الكالبي

