

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة:

تمثل هذه السياسة "سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين" بتقديم خدمات الترميم في جمعية ترميم المنازل القديمة بالمنطقة الشرقية "جمعية ترميم" ويتم تطبيقها لجميع المتقدمين على خدمات الترميم في الجمعية، والغرض منها التنظيم وبيان حقوق وواجبات طالبي خدمة الترميم وبما يكفل حق الجمعية

### النطاق:

تحدد هذه السياسة حقوق المستفيدين على جمعية ترميم وعلى موظفي الجمعية بجميع إداراتها وأقسامها، وبيان وواجبات طالبي الخدمة، وتوضيح آلية التظلم إن حدث ذلك، كما يتم ابراز الاجراءات التي تترتب من عدم استيفاء شروط الترميم أو اختصاص عمل الجمعية

### الفئة المستهدفة:

الأسر المتعففة من ذوي الدخل المحدود والمسجلين في الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية ومن ضمنهم الأيتام، المعاقين، الأراامل، المطلقات، كبار السن، أسر السجناء، المتعافين، حالات الحريق، أسر شهداء الواجب، مستفيدو بنك التنمية الاجتماعية

### شروط الترميم:

1. أن يكون المنزل ملكاً لأسرة سعودية
2. عدم مقدرة الأسرة على تحمل تكاليف الترميم
3. أن يكون المنزل قابل للترميم وغير آيل للسقوط
4. الحصول على موافقة البلدية لإجراء الترميم

### 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 الشروط المطلوبة
- تقديم المعلومات الكافية للمستفيد بالخدمة والرد على جميع استفساراته
- رفض المستفيد للخدمة ما لم يكن هناك ضرر عليه وعلى أسرته

## 2. حق العدالة الاجتماعية:

- عدم التمييز بين المستفيدين في الحصول على الخدمة
- احترام اختلاف الثقافات والمذاهب والمساواة بين جميع المستفيدين

## 3. حق السرية والخصوصية:

- التعامل مع معلومات المستفيد والمحافظة على جميع مراسلاته الخاصة بسرية تامة ويجب الا تطلب الا من اجل العمل المهني وفيما يخدم المستفيد.
- لا يمكن إشاعة أي معلومة سرية تخص بالمستفيد الا بعد اخذ الموافقة الرسمية منه
- عدم النقاش مع المستفيد حول اوضاعه في الممرات والطرق وحتى الأماكن العامة
- رفض المستفيد للتحدث او لمقابلة من ليس له علاقة رسمية بالجمعية او ليس له علاقة بتقديم الخدمة
- عدم تواجد أي شخص غير معني بتقديم الخدمة للمستفيد مالم يأذن له
- رفض النشر الإعلامي ان وجد

## 4. حق الخدمة الإنسانية:

- الحصول على حل لبعض المشاكل الاسرية قدر الإمكان مثل (المشاكل التعليمية-المشاكل الثقافية- المشاكل الصحية)
- 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 اجراء البحث الميداني واستقبال الباحث في منزله بالوقت المناسب له
- 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 ان 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

### البند الثالث: إلغاء الخدمة وتحويل المستفيد

تتم 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 الشروط العامة والخاصة للجمعية
- رفض المستفيد للخدمة المقدمة لـ.

### البند الرابع: تحويل المستفيد

يتم تحويل المستفيد لجهة أخرى في الحالة الآتية:

عدم قدرة الجمعية بتقديم الخدمة له ووضح بأن منزله آيل للسقوط وغير قابل للترميم

### البند الخامس: التظلم وتقديم شكوى

1. 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 ممثلها
  2. يجب تقديم التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز (30) يوم 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 وذلك عن طريق ملء النموذج الموضح بالأسفل أو طلبه من أحد موظفي الجمعية

### نموذج تقديم شكوى

	رقم المشروع	الاسم
	رقم التواصل	رقم السجل المدني
	التاريخ	اليوم
		موضوع التظلم
<input type="checkbox"/> رفض المساعدة <input type="checkbox"/> التقصير في الخدمات <input type="checkbox"/> سوء المعاملة أخرى: <input type="checkbox"/> .....		طبيعة المشكلة
		تفاصيل الشكوى/ التظلم
		الجهة التي تود التظلم منها
		تحديد الضرر
		أسباب التظلم
		المرفقات
	التوقيع	اسم صاحب/ة الشكوى
	التوقيع	اسم الموظف/ة مستلم الشكوى

ملاحظة:

- 1- هذا النموذج خاص بتقديم شكوى الى إدارة جمعية ترميم الخيرية
- 2- تقديم الشكوى فقط للأسر المستفيدة من خدمة الجمعية
- 3- سيتم التعامل مع الشكاوى بمنتهى السرية والشفافية

ب. إجراءات التظلم والشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير أو طباعة وتعبئة النموذج ثم إرساله على البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية ([info@tarmeem.org](mailto:info@tarmeem.org))
- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات
- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه
- 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 باي طريقة من طرق الإبلاغ (الاتصال الهاتفي-البريد الإلكتروني-التواصل الشخصي وغيرها)

ت. لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها:

م	المخالفة	الإجراءات		
		أول 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 والاشارة بما حصل في المرة الاولى	يحرم المستفيد من خدمة الجمعية نهائياً
2	رفض المستفيد لزيارة البحث الاجتماعي	توضيح طبيعة العمل للمستفيد عن طريق الباحث	الاتصال من مدير الإدارة للمستفيد	الغاء الخدمة بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير الإدارة
3	المماطلة في تقديم المعلومات او البيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك ليتم البدء بتقديم الخدمة لهم	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة والغائها
4	الاعتداء البدني او اللفظي على أحد موظفي او موظفات الجمعية	اخذ تعهد خطي مع ابلاغ الجهات الأمنية في حال عدم تنازل الموظف/الموظفة	حرمان المستفيد من الخدمة المقدمة	
5	الحاق الضرر بممتلكات الجمعية	اخذ تعهد خطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة	حرمان المستفيد من الخدمة المقدمة	
6	عدم التزام المعننين بالتدريب للبرامج المقدمة من الجمعية	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	الاستبعاد من أي برامج تقدم من الجمعية	
7	تلفظ احدى افراد الاسر المستفيدة بالفاظ نابية على أحد الموظفين او الموظفات سواء كان ذلك اثناء حضورها للجمعية او اثناء الزيارة الميدانية او عن طريق الهاتف	تنبيه الاسرة وحفظ التنبيه في ملف الاسرة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة والغائها

ث. نماذج التعهد وتطبيق الإجراءات:

### نموذج إقرار وتعهد

	رقم المشروع	الاسم
	رقم التواصل	رقم السجل المدني
	التاريخ	اليوم
		المخالفة

### (إقرار وتعهد)

لقد تم تحرير هذا التعهد يوم: ..... الموافق: / / 20م

لقد ثبت ارتكاب الاسرة المخالفة الآتية:

.....  
.....  
.....

وبناء عليه فإن الاسرة قد اعترفت بخطأها ونأمل منها ان لا يتكرر ذلك مستقبلاً، وفي حال تكراره هذه المخالفة ستقوم الإدارة بتطبيق الجزاء المنصوص عليه في لائحة الجزاءات في حقه دون معارضة من الاسرة.

	التوقيع	الاسم
--	---------	-------

	التوقيع	اسم الباحثة
	التوقيع	مدير قسم البحث الاجتماعي

### نموذج اتخاذ إجراء

	رقم المشروع		الاسم
	رقم التواصل		رقم السجل المدني
	التاريخ		اليوم
			المخالفة
			مخالفة رقم

	التوقيع		اسم الباحثة
--	---------	--	-------------

### (اتخاذ إجراء)

لقد ثبت ارتكاب الاسرة المخالفة الآتية:

.....  
.....  
.....

وبناء عليه فقد تقرر الاتي:

.....  
.....  
.....

لقد تم تحرير هذا القرار في يوم: ..... الموافق: / / 20م

	التوقيع		مديرة/ة قسم البحث الاجتماعي
--	---------	--	--------------------------------

## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على جميع الأفراد ذوي العلاقة المباشرة وغير المباشرة مع المستفيدين ومستفيدي خدمة الترميم.

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (22) هذه السياسة بتاريخ (1441/06/24هـ) الموافق (2020/02/17م) وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين السابقة

اعتماد مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع	اليوم	التاريخ
1	م. حمد بن ثواب الخالدي	الرئيس		الثلاثاء	2020/02/17م
2	م. خالد بن محمد التركي	النائب		الثلاثاء	2020/02/17م
3	يوسف بن أحمد اليوسف	المشرف المالي		الثلاثاء	2020/02/17م
4	أمنة بنت محمد القرني	عضو		الثلاثاء	2020/02/17م
5	خالد بن حمد الخالدي	عضو		الثلاثاء	2020/02/17م
6	عبدالله بن حمد الخالدي	عضو		الثلاثاء	2020/02/17م
7	محمد بن شافي الخالدي	عضو		الثلاثاء	2020/02/17م

جمعية ترميم المنازل القديمة  
بالمنطقة الشرقية  
( ترخيص رقم / ٨٨٢ )  
المنطقة الشرقية - الدمام