

لائحة حقوق المستفيدين

الفهرس

- 2..... المقدمة
- 3..... المصطلحات
- 4..... شروط القبول في الجمعية
- 5..... المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب في الجمعية
- 6..... المستفيدون من خدمة الجمعية
- 7..... تصنيف الاسر المستفيدة
- 8..... حقوق المستفيدين
- 9..... واجبات المستفيدين
- 10..... الغاء الخدمة وتحويل المستفيد
- 10..... الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
- 12..... لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها
- 13..... الميثاق الأخلاقي فالبحت الاجتماعي

المقدمة

ان صور بعض منازل الاسر المحتاجة والمتعففة التي لاتصل اليها الشمس، او تلك التي يحشر فيها الأخوة والاخوات البالغين في غرفة ضيقة قد اعدت للطعام والنوم والمذاكرة والحديث، أو تلك التي لا يستر الداخل الى دورة المياه سوى قماش لا يكاد يستر من خلفه، او تلك المنازل التي حيطان اسطحها تتساقط على الاسر، كل هذه البيوت وأمثالها يسكن فيها الاسر المحتاجة والمتعففة.

لذلك تسعى جمعية ترميم الخيرية بترميم منازل الاسر المحتاجة والمتعففة لتحسين حياتهم بترميم منزلهم ليشعرهم بالراحة والهدوء والاستقرار ويأمنون فيه على أنفسهم، وتحقق تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة لهم، وتقدم لهم البرامج التدريبية المتنوعة والتي تهدف الى تنمية المستفيد ضمن نطاق خدمتها المقدمة، ويجب حرصهم على الالتزام بالبرامج وتعاونهم لتحقيق الفائدة المرجوة من البرامج ومما يساهم في بناء شخصياتهم وتوفير الخدمة لهم بكل جودة وكفاءة.

نبذة عن قسم البحث الاجتماعي:

يسعى هذا القسم لدراسة أوضاع الأسر المحتاجة وإيجاد الحلول المناسبة لمختلف المشكلات التي تعاني منها ومحاولة تغيير وضعها المعيشي إلى الأفضل. يعتبر قسم البحث الاجتماعي من اهم الأقسام في جمعية ترميم حيث انها تتعامل مع المستفيد مباشرة وقد بلغ عدد الأسر التي استفادت من خدمات الترميم (95) أسرة، أي ما يعادل (503) فرد.

أهداف قسم البحث الاجتماعي:

• الأهداف الإنسانية

تمكين الأسر المستفيدة من رفع مستواها المعيشي من خلال ترميم منزلهم حيث ان ترميم المنزل يلعب دورا مهما في الجانب الاجتماعي - النفسي - الصحي - التعليمي.

• الأهداف التنموي

- تحرص الجمعية مع شركائها على الاستثمار في تنمية الاسر من خلال عمليتي التأهيل والتدريب.
- تنمية الأسر المستفيدة مع الجهات الشريكة لجعلها أسر منتجة معتمدة على ذاتها.

المصطلحات

- الجمعية: يقصد بها جمعية ترميم الخيرية بالمنطقة الشرقية.
- الخدمة: خدمة الترميم للمنازل القديمة المقدمة من الجمعية للمستفيدين.
- المستفيد: متلقي الخدمة من جمعية ترميم.
- الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها للمستفيد.
- الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح الجمعية.

شروط القبول في الجمعية

يتم قبول المستفيدين ضمن الخدمة المقدمة من الجمعية وفق الشروط التالية:

- 1- ان يكون المنزل ملك لأسرة سعودية.
- 2- ان يكون المنزل قابل للترميم وغير آيل للسقوط.
- 3- عدم مقدرة الأسرة على تحمل تكاليف الترميم.
- 4- الحصول على الموافقة من البلدية لإجراء الترميم.

كيفية الوصول الى المستفيدين:

- 1- إمارة المنطقة الشرقية
- 2- وزارة العمل والتنمية الاجتماعية (الضمان الاجتماعي)
- 3- الجمعيات الخيرية
- 4- الدفاع المدني
- 5- امانة المنطقة الشرقية

المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب في الجمعية

المستندات الأولية:

- 1- صورة من الهوية الوطنية وكرت العائلة.
- 2- صورة من صك المنزل.
- 3- اثبات الدخل بكشف بنكي لأخر 6 أشهر، مع تعريف مصادر الدخل للموظف او المتقاعد (الراتب-الضمان الاجتماعي-حساب المواطن) او أي مصادر دخل أخرى.
- 4- صورة من نظام ابشر الخاص بالمستفيد يبين عدم وجود نشاط تجاري تابع له ان وجد.

المستندات المطلوبة بحسب الحالة:

- 1- صورة شهادة الوفاة في حال كان المنزل لاحد الوالدين وكان متوفي.
- 2- صورة صك حصر الورثة في حال كان المنزل وراث.
- 3- موافقة خطية من جميع الورثة.
- 4- صورة صك الطلاق للمطلقات.
- 5- صك حضانة الأطفال للمطلقات.
- 6- اثبات الإعاقة في حال وجود إعاقة بتقرير طبي يبين مستوى الإعاقة.
- 7- اثبات المرض في حال المرض بتقرير طبي.
- 8- كشف بنكي وتعريف بالراتب
- 9- تقرير الدفاع المدني في حالات الحريق.

المستفيدون من خدمة الجمعية

تقدم الجمعية خدماتها للأسر المتعففة والفقيرة، الأيتام، المعاقين، الأراامل، المطلقات، كبار السن، أسر السجناء، المتعافين، حالات الحريق، أسر شهداء الواجب، مستفيدين بنك التنمية الاجتماعية.

التعريف	الفئة
من حجبهم الحياء والعفة عن التسجيل في الجمعيات وتمت الدلالة عليهم من قبل الباحثين الميدانيين او شخص آخر.	الاسر المتعففة
هي من تحتاج الى ضروريات الحياة ولا تملك الا قوت يومها.	الاسر الفقيرة
من فقدوا والدهم او الوالدين دون ان يبلغوا الحلم.	الايتم
من يعاني حالة عجز بسبب فقدان جزئي او كلي للقدرات البدنية او الحسية او العقلية.	المعاقين
من توفى عنها زوجها ولم تتزوج بعده.	الارامل
من انتهى عقد زواجها.	المطلقات
من تقدم به العمر.	كبار السن
من سجن والدهم وليس لهم من يعولهم او والدتهم اذا كانوا ايتام.	اسر السجناء
المتعافين من المخدرات والادمان والمؤثرات العقلية.	المتعافين
من احترق منزلهم ولا يستطيعون ترميمه.	حالات الحريق
هم رجال الامن الذين استشهدوا وهم يدافعون عن امن البلاد والعباد	شهداء الواجب
هم من تقدموا بطلب قرض من بنك التنمية الاجتماعية لترميم منزلهم.	مستفيد بنك التنمية الاجتماعية

تصنيف الأسر المستفيدة

الفئة	الايضاح
فئة أ	هي الاسر الأشد احتياجاً والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد يقل عن 500 ريال يتم تغطية التكاليف بالكامل من خلال الجمعية.
فئة ب	هي الاسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من 500-1000 ريال يتم تغطية تكاليف المواد و50% من تكلفة المقاول من خلال الجمعية.
فئة ج	هي الاسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من 1000-1500 ريال يتم تغطية تكاليف المواد من خلال الجمعية.
فئة د	المستفيدين من قرض بنك التنمية الاجتماعية ويتم خصم 25% على المواد.

حقوق المستفيدين

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 مالم يكن هناك ضرر عليه وعلى أسرته.

حق العدالة الاجتماعية:

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

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 المستفيد 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.

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.

واجبات المستفيدين

يتوجب على المستفيد:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب.
- الموافقة على اجراء البحث الميداني واستقبال الباحث في منزله في الوقت 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 او بدنياً.
- السماح لقسم التوثيق الإعلامي بتصوير المنزل مع حفظ حقوق المستفيد من عدم ظهور معلوماته وبياناته اعلامياً.

الغاء الخدمة وتحويل المستفيد

يتم الغاء الخدمة لعدة أمور منها:

- 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 له.

تحويل المستفيد:

يتم تحويل المستفيد لجهة أخرى في حال عدم قدرة الجمعية بتقديم الخدمة له واطضح بأن منزله آيل للسقوط وغير قابل للترميم.

التظلم وتقديم شكوى

حقوق التظلم وتقديم الشكوى

أولاً: يحق للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية في أي امر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في الخدمة المقدمة له او سوء معاملة من أحد موظفي الجمعية او ممثليها.

ثانياً: يجب تقديم التظلم او الشكوى في مده لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ وقوع الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي المدة.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى بالنموذج الخاص بتقديم التظلم او الشكوى وذلك عن طريق ملئ النموذج في الموقع الالكتروني او طلبه من احد موظفي الجمعية.

إجراءات التظلم والشكوى:

- ي يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الجهة التي يحددها المدير أو طباعة وتعبئة النموذج ثم ارساله على البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية (info@tarmem.org)
- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.
- يعطى للمستفيد رقم تقديم الطلب وتاريخه.
- يتم البث في موضوع التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم او الشكوى.
- تعامل طلبات التظلم والشكوى بسرية تامة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الإبلاغ (الاتصال الهاتفي-البريد الالكتروني-التواصل الشخصي وغيرها).

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 والاشارة 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	الغاء الخدمة بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير الإدارة
3	المماطلة في تقديم المعلومات او البيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك لئتم البدء بتقديم الخدمة لهم	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	ايقاف 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 المعنيين بالتدريب للبرامج المقدمة من الجمعية	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	الاستبعاد من أي برامج تقدم من قبل الجمعية	
7	تلفظ احدي افراد الاسر المستفيدة بألفاظ 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	ايقاف إجراءات المعاملة والغائها

الميثاق الأخلاقي في البحث الاجتماعي

يعتبر هذا الميثاق منظماً لقواعد السلوك الأخلاقي المهني للباحثين الاجتماعيين العاملين ضمن مهنة العمل الاجتماعي في جمعية ترميم الخيرية.

الكلمات والعبارات الواردة في هذا الميثاق مخصصة المعنى:

الجمعية: جمعية ترميم الخيرية.

الخدمة: خدمة ترميم المنزل المقدمة من الجمعية.

الميثاق: الميثاق الأخلاقي للباحثين الاجتماعيين في جمعية ترميم الخيرية.

الأخصائي الاجتماعي: شخص معد اعداداً علمياً وعملياً لمساعدة المستفيدين ومواجهة المشكلات الاجتماعية وتوفير الفرص التنموية، ومن وظائفه دراسة الحالة والتشخيص والتوعية والتأهيل والتدريب للمستفيد.

الباحث الاجتماعي: من حصل على مؤهل في علم الاجتماع ويعد مساعد للأخصائي الاجتماعي ومعاوناً له في عملية جمع المعلومات الخاصة بالمستفيدين.

المستفيد: متلقي خدمة الترميم او طالبها سواء كان على مستوى الفرد او الاسرة.

تنبثق فلسفة الميثاق الاخلاقي من قيم ديننا الإسلامي الحنيف ومن اهم القيم:

- الأمانة
- العدل
- الرقابة الذاتية
- حسن المعاملة
- الحلم



الأهداف الرئيسية للميثاق الأخلاقي:

- تنظيم الممارسة المهنية وضبطها وتقديم خدمة أفضل.
- ضمان حقوق المستفيدين.
- حماية حقوق الباحث الاجتماعي.
- الارتقاء بالمهنة والمنتسبين لها.

الواجبات المهنية العامة للباحث الاجتماعي:

- العمل بمهنية وكفاءة عالية.
- العمل باحترام وحكمة ولباقة.
- العمل بحيادية ومساواة.
- الحفاظ على سرية المعلومات.
- الحرص على الممتلكات والأموال العامة.

واجبات الباحث الاجتماعي تجاه المستفيد:

- التقبل: وهو تقبل المستفيد كما هو وليس كما يجب ان يكون.
- المساعدة الذاتية: وهي من أهم المبادئ بل يعبر في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- السرية: وهو صيانة الاسرار التي يحصل عليها من المستفيد وعدم تداولها الا في حدود مصلحة المستفيد.
- الخصوصية: وهو احترام خصوصية المستفيد وعدم تواجد أي شخص غير معني بخدمته في نفس الغرفة اثناء تواجده في الجمعية.
- الاحترام: وهو احترام المواعيد والاعمال المحددة مسبقاً مع المستفيد، واحترام رغباته بعد بيان الخيارات المتاحة له في تقديم الخدمة.
- المشاركة: وهو مشاركة الباحث الاجتماعي للمستفيدين على تفهم مشاكلهم ورسم خطط العلاج لها معتمدين على أنفسهم قدر استطاعتهم.
- العلاقة المهنية: العلاقة بين الباحث الاجتماعي والمستفيد علاقة مؤقتة تبدأ مع بدء تقديم الخدمة له وتنتهي بانتهائها تتسم بالموضوعية واسباسها الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين.

واجبات الباحث الاجتماعي تجاه الجمعية:

- التزام الباحث بكافة أنظمة العمل في الجمعية من حيث الحضور والتواجد في مكان العمل والالتزام بساعات العمل وغيرها.
- ان يؤدي عمله بمهنية على أكمل وجه بما يتفق مع توجيهات المسؤولين ولوائح الأنظمة في الجمعية.
- السعي باستمرار الى تحسين الأداء وتطوير القدرات.
- يلتزم الباحث بأخلاقيات العمل وسلوكياته ومراعاة المظهر اللائق.
- التصرف بطريقة مهذبة وبروح الزمالة مع زملائه ورؤسائه من الجمعية.
- التصرف وفق القانون وان يمارس صلاحياته الممنوحة له بما يحقق المصلحة العامة.
- القيام بأداء الواجبات الوظيفية في حدود مسؤولياته على المستوى المطلوب.
- يجب على الباحث التعامل مع المعلومات والوثائق بسرية تامة.
- الاعلام عن المعلومات حسب الأنظمة ودون الاخلال بمبدأ السرية.
- ان لا يسعى الى معلومات لا ترتبط بأداء واجباته الوظيفية.
- على الباحث استخدام ممتلكات الجمعية لأغراض العمل فقط ويمنع استخدامها لغايات شخصية او خاصة.
- استخدام ساعات العمل الرسمية بشكل أمثل لصالح العمل فقط.
- اطلاع المسؤولين على أي عمل في الجمعية يتعارض مع الميثاق الأخلاقي للمهنة.

واجبات الجمعية تجاه الباحث الاجتماعي:

- قسم خاص للبحث الاجتماعي او إدارة تعنى بدور الاخصائي الاجتماعي.
- مكتب خاص يحقق الخصوصية للمستفيد اثناء زيارته وحديثه.
- اثاث متكامل (مقعد عملي مريح-ستارة-مقعد زائر-تشجير-تكييف-تدفئة-مكان قريب من الاستقبال لكيلا يتعب كبار السن-روائح عطرية)
- أدوات قرطاسية ومكتبية كاملة (حاسب الي-طابعة-ماسح ضوئي-ملفات-أوراق-أقلام وغيرها)
- جهاز جوال ذكي مزود بشريحة بيانات ونظام خرائط الأقمار الصناعية.
- أرفف وادراج لحفظ ملفات المستفيدين وتخزين الأرشيف.
- توفير سيارة للتنقل.
- سهولة وسرعة اتصاله بصاحب القرار.
- تمثيل واضح وقوي في اجتماعات الإدارة التنفيذية.
- مرتب جيد او مكافأة مجزية

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (22) هذه اللائحة بتاريخ (24/06/1441هـ)
الموافق (2020/02/17م)

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	أمينة 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