

# لائحة حقوق المستفيدين

## الفهرس

- 3..... المقدمة
- 4..... المصطلحات
- 5..... شروط القبول في الجمعية
- 6..... رفض طلبات الترميم
- 7..... المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب في الجمعية
- 8..... المستفيدون من خدمة الجمعية
- 9..... تصنيف الأسر المستفيدة
- 10..... حقوق المستفيدين
- 12..... واجبات المستفيدين
- 13..... الغاء الخدمة وإعادة مبلغ الترميم وتحويل المستفيد
- 14..... تسليم المنزل بعد الترميم
- 15..... الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
- 16..... لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها
- 17..... الميثاق الأخلاقي في البحث الاجتماعي

## المقدمة

تعيش بعض الأسر المحتاجة والمتعففة في منازل لا تصل إليها أشعة الشمس، أو تلك التي تُحشر فيها أفراد الأسرة في غرفة ضيقة معدة للطعام والنوم والذاكرة والحديث. وتكون أسقف المنازل متهاككة وحوائطها متساقطة، مما يجعل الحياة فيها صعبة وغير آمنة.

لذلك السبب تسعى جمعية ترميم إلى تحسين حياة هذه الأسر من خلال ترميم منازلهم، مما يمنحهم الراحة والهدوء والاستقرار والأمان. كما تسعى الجمعية إلى تلبية تطلعاتهم لتحقيق تنمية متكاملة عبر تقديم برامج تنموية متنوعة للمستفيدين في نطاق خدماتها. وتشدد الجمعية على ضرورة التزام المستفيدين بهذه البرامج و تعاونهم لتحقيق الفائدة المرجوة منها، مما يساهم في بناء شخصياتهم وتقديم الخدمة لهم بأعلى جودة وكفاءة.

## أهداف إدارة البحث الاجتماعي والتنموي:

- الأهداف الإنسانية
- توفير جودة الحياة الكريمة في منازل الأسر المستفيدة من خلال خدمة الترميم والمؤثرة في الارتقاء بالجانب الاجتماعي، النفسي، الصحي، التعليمي لهم.
- تأهيل منازل الأسر المستفيدة بما يتناسب مع احتياجاتهم التنموية .
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين للمحافظة على منازلهم والسلامة المنزلية.

## المصطلحات

الجمعية: يقصد بها جمعية ترميم.  
الخدمة: خدمة ترميم أو المنازل 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 التالي:

- أن يكون المنزل مُلك لأسرة سعودية، أو أن يكون من ضمن الورثة، باستثناء مستفيدي الإسكان الميسر أو الخيري
- أن يكون المستفيد مسجل في جمعية أهلية أو مسجل في الضمان الاجتماعي.
- أن يكون المنزل قابل للترميم وغير آيل للسقوط.
- أن يكون المنزل متسبب من الحريق دخل الفرد في الشهر 2000 ريال ودخل الأسرة كاملة 12 الف ريال



## يستثنى منها ما يلي:

- حالات إذا كانت ملكية المنزل للورثة في حال كان سكن الأسرة وكانت من الورثة ولا يوجد ممانعة من بقية الورثة والمنزل غير معروض للبيع أو الإيجار.
- ديون كثيرة على المستفيد
- حالات الحريق حيث ان (دخل الفرد في الشهر 2000 ريال ودخل الأسرة كاملة 12 الف ريال)
- الكوارث كسقوط الأسقف
- الأسر محدودة الدخل
- الحالات الطارئة

يتم الموافقة على استثناء الحالات من قبل الأمين العام وفقاً لما يراه واستناداً على دراسة الحالة

## كيفية الوصول إلى المستفيدين:

- إمارة المنطقة الشرقية
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (الضمان الاجتماعي)
- الجهات غير الربحية الشريكة
- الدفاع المدني
- أمانة المنطقة الشرقية
- الإسكان التنموي
- الإسكان الخيري
- مستفيد مباشر
- الداعمين

## رفض طلبات الترميم

### يتم رفض طلبات الترميم وفق الآتي:

- إذا كان المنزل إيجار.
- عدم اكتمال المستندات المطلوبة أو عدم صحتها من المستفيد
- المنزل أيل للسقوط
- حالة الأسرة مقتدرة في الواقع أو في المستندات
- إذا كان المنزل في حالة التشطيب أو البناء
- إذا كان الترميم فوق الاحتياج على سبيل المثال (الاحواش- واجهات المنازل- الملحق)
- في حال عرض المنزل للبيع أو التأجير
- في حال الخلافات بين الأسرة (منازل الورثة)
- في حال عدم التجاوب على الاتصالات والرسائل من قبل البحث الاجتماعي
- في حال تم الاعتذار المتكرر للمستفيد عن الزيارة

## المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب في الجمعية

### المستندات الأولية:

- إثبات من الهوية الوطنية أو كرت العائلة.
- صورة من صك المنزل.
- موقع السكن
- إثبات الدخل، مع تعريف مصادر الدخل للموظف او المتقاعد (الراتب-الضمان الاجتماعي-حساب المواطن) أو أي مصادر دخل أخرى.
- كشف الديون إن وجدت

### المستندات المطلوبة بحسب الحالة:

- صورة شهادة الوفاة في حال كان المنزل لأحد الوالدين وكان متوفي.
- صورة صك حصر الورثة في حال كان المنزل ورث.
- موافقة خطية من جميع الورثة.
- صورة صك الطلاق للمطلقات.
- صك حضانة الأطفال للمطلقات.
- إثبات الإعاقة في حال وجود إعاقة بتقرير طبي يبين مستوى الإعاقة.
- إثبات المرض في حال المرض بتقرير طبي.
- تقرير الدفاع المدني في حالات الحريق.
- كشف للديون

## دخل الأسرة

- الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد يقل عن 1000 ريال
- الأسر التي لا يزيد إجمالي دخلها عن 8 آلاف ريال
- حالات الحريق حيث ان (دخل الفرد في الشهر 2000 ريال ودخل الأسرة كاملة 12 الف ريال)

## حقوق المستفيدين

### حق الكرامة والانسانية:

- حسن استقبال المستفيد من قبل موظفي وممثلي الجمعية والمقاولين.
- الاحترام والتقدير وعدم تجاهل أي طلب للمستفيد وفق الشروط المطلوبة.
- حفظ كرامة المستفيد وخصوصيته وعدم إهانته والتمنن عليه بالخدمة.
- تقديم المعلومات الكافية للمستفيد بالخدمة والرد على جميع استفساراته.
- للمستفيد الحق في رفض الخدمة المقدمة له.



## واجبات المستفيدين

### يتوجب على المستفيد:

- تقديم كافة المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب.
- الموافقة على إجراء البحث الميداني واستقبال الباحث وفريق المهندسين في منزله بالوقت المناسب له .
- الوضوح والمصداقية في المعلومات المقدمة من المستفيد.
- عدم التواصل مع أي طرف ثالث خارج نطاق الجمعية مثل (المقاولين-عمال البناء).
- الالتزام في المشاركة في البرامج والأنشطة المقدمة من الجمعية والالتزام بالحضور إن وجدت.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- السماح لقسم التوثيق الإعلامي بتصوير المنزل لغرض توثيق أعمال الترميم مع حفظ حقوق المستفيد من عدم ظهور معلوماته وبياناته اعلامياً.
- في حال تم توفير سكن بديل يتم المحافظة على المكان والموجودات فيه.
- توقيع وثيقة الأسر والالتزام بما ذكر بها من إخلاء المنزل وبنود الاعمال.
- عدم التدخل أو إيقاف المقاول أثناء تنفيذ العمل.
- المحافظة على أدوات تقديم الخدمة حتى انتهاء التنفيذ.
- إخلاء السكن في حال تم طلب ذلك.

## الغاء الخدمة - إعادة مبلغ الترميم - تحويل المستفيد

### يتم إلغاء الخدمة لعدة أمور منها:

- المماثلة من جهة المستفيد في تقديم بياناته.
- إذا ثبت لدى الجمعية عدم صحة المعلومات المقدمة لها: كالحالة، والدخل
- عدم استيفاء شروط تقديم الخدمة والحالات المستثناة للجمعية.
- رفض المستفيد للخدمة المقدمة له.
- في حالة وفاة المستفيد وعدم وجود شخص آخر في المنزل مستحق للخدمة
- في حال التعدي الجسدي واللفظي على مقدمي خدمة الترميم أو استخدام الأدوات الجارحة

### إعادة مبلغ الترميم

- في حال معرفة الجمعية أن المستفيد أجر أو باع منزله مباشرة بعد الترميم على المستفيد إعادة مبلغ الترميم من المستفيد
- تزوير المستندات الرسمية للحصول على خدمة الترميم

### تحويل المستفيد:

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

## تسليم المنزل بعد الترميم

### التسليم إلى المستفيد من خدمة الترميم:

- الحضور هم:
- ممثل من إدارة البحث الاجتماعي والتنموي
- مدير المشاريع
- الموثق
- شخص من الجهة الشريكة
- شخص من الجهة الداعمة
- عدم تصوير أفراد الأسرة ونشر الصور حفاظاً على كرامتهم
- عدم وضع بنر أو لوحات في الخارج حفاظاً على خصوصية وكرامة الأسرة
- ألا تزيد مدة تسليم المنزل عن (15) دقيقة حتى لا يتم الأتقال على الأسرة
- عدم تصوير واجهة المنزل من الخارج حفاظاً على كرامة وخصوصية المستفيد

## التظلم وتقديم شكوى

### حقوق التظلم وتقديم الشكوى

- أولاً: 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.
- ثانياً: يجب تقديم التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز (5) أيام من تاريخ تقديم الخدمة، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي المدة.
- ثالثاً: يجب تقديم التظلم أو الشكوى على خدمة الترميم في مدة لا تتجاوز (10) أيام من تاريخ تسليم المنزل، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي المدة إلا بنود الأعمال التي ضمانتها أكثر من هذه المدة.
- رابعاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى بالنموذج الخاص بتقديم التظلم أو الشكوى وذلك عن طريق ملئ النموذج في الموقع الإلكتروني أو طلبه من أحد موظفي الجمعية.

### إجراءات التظلم والشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى مدير الجمعية أو الإدارة 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.
- 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 الالكتروني-التواصل الشخصي وغيرها)

## لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليه 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.
- الخدمة: خدمة ترميم المنزل المقدمة من الجمعية.
- الميثاق: الميثاق الأخلاقي في جمعية ترميم.
- الأخصائي الاجتماعي: شخص معد اعداداً علمياً وعملياً لمساعدة المستفيدين ومواجهة المشكلات الاجتماعية وتوفير الفرص التنموية، ومن وظائفه دراسة الحالة والتشخيص وتوعية المستفيد.
- 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 أو طالبها سواء كان على مستوى الفرد او الاسرة.



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 والإشارة بما حصل في المرة الأولى	يحرم المستفيد من خدمة الجمعية نهائياً
2	المماطلة في تقديم المعلومات أو البيانات	تنبيه المستفيد بضرورة ذلك ليتم البدء بتقديم الخدمة لهم	تنبيه للمرة الثانية بضرورة تقديم المعلومات والبيانات	إيقاف إجراءات المعاملة والغائها
3	رفض المستفيد لزيارة البحث الاجتماعي أو المهندسين	توضيح طبيعة العمل للمستفيد عن طريق الباحث	الاتصال من مدير الإدارة للمستفيد	إلغاء الخدمة بعد توثيق ذلك من الباحث الاجتماعي ومدير الإدارة
4	الاعتداء البدني على أحد موظفي او موظفات الجمعية أو شركائها	إيقاف الخدمة فوراً بعد التحقيق فيها وإبلاغ الجهات الأمنية		
5	إلحاق الضرر بممتلكات الجمعية أو الجهات الشريكة	أخذ تعهد خطي مع تبليغ الجهات ذات العلاقة	حرمان المستفيد من الخدمة المقدمة	
6	عدم التزام المستفيدين بالتدريب للبرامج المقدمة من الجمعية	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	الرفع للجمعية الشريكة لاتخاذ اللازم	
7	تلفظ احدي أفراد الأسر المستفيدة بألفاظ نابية على أحد الموظفين او الموظفات سواء كان ذلك أثناء حضورها للجمعية او أثناء الزيارة الميدانية أو عن طريق الهاتف	تنبيه الاسرة وحفظ التنبيه في ملف الاسرة ويتم تبليغ الجهة الشريكة	إقرار خطي بعدم تكرار ذلك	إيقاف إجراءات المعاملة والغائها
8	إيقاف أعمال الترميم	تنبيه المستفيد مع المطالبة بتصحيح المعلومات		

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

- الأمانة
- العدل
- الرقابة الذاتية
- حسن المعاملة
- الجلم

### الأهداف الرئيسية لميثاق الأخلاقي:

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

### حق العدالة الاجتماعية:

- عدم التمييز بين المستفيدين في الحصول على الخدمة.
- عدم تقديم خدمة مستفيد على خدمة مستفيد آخر.

### حق السرية والخصوصية:

- التعامل مع معلومات المستفيد والمحافظة على جميع مراسلاته الخاصة بسرية تامة ويجب ألا تطلب الا من اجل العمل المهني وفيما يخدم المستفيد.
- عدم نشر أي معلومة سرية تخص المستفيد إلا بعد أخذ الموافقة الرسمية منه.
- عدم مناقشة المستفيد حول أوضاعه في الأماكن العامة.
- له الحق في رفض التحدث أو مقابلة من ليس له علاقة رسمية بالجمعية أو ليس له علاقة بتقديم الخدمة.
- عدم تواجد أي شخص غير معني بتقديم الخدمة للمستفيد ما لم يأذن له.
- له الحق في رفض النشر الاعلامي (التصوير الفوتوغرافي والفيديو) ان وجد.
- عدم تصوير واجهة المنزل.
- عدم تصوير المستفيد وأسرته (فوتوغرافيا وفيديو) حفظاً للخصوصية والكرامة الإنسانية
- عدم استغلال الأطفال للتأثير الإعلامي والنشر.
- عدم استخدام صور المنازل والعبارات الجارحة لحالة المستفيد لطلبات الدعم.
- عدم التقاط أي صور أو مقاطع فيديو أو مقابلات من أي زائر للمنازل المستفيدين من خدمة الترميم سواءً من الموظفين غير المصرح لهم أو الداعمين أو المتطوعين أو أي شخص قد يتاح له فرصة لزيارة المنزل.
- عدم إجراء أي مقابلة تلفزيونية للمستفيدين من أي قناة يتم التنسيق معها لتغطية أعمال الترميم إلا بعد موافقته وبدون ظهور الوجه.
- عدم تصوير أي من خصوصيات المستفيد أو هي غير مهيأة للتصوير مثل (غرف النوم- فتح الثلاجة- ملابس الأسرة- تراكم الأطباق المتسخة في المطبخ).
- عدم التشهير بحاجة المستفيد بوضع البنرات وأذيته بين جيرانه في الحي.

### حق الخدمة الإنسانية:

- معرفة أسباب رفض الخدمة في حال تم رفضها من الجمعية.



### الواجبات المهنية العامة للباحث الاجتماعي:

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

### واجبات الباحث الاجتماعي تجاه المستفيد:

- التقبل: وهو تقبل المستفيد كما هو وليس كما يجب أن يكون.
- المساعدة الذاتية: وهي من أهم المبادئ بل يعبر في الواقع عن جوهر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
- السرية: وهو صيانة المعلومات التي يحصل عليها من المستفيد وعدم تداولها إلا في حدود مصلحة المستفيد.
- الخصوصية: وهو احترام خصوصية المستفيد.
- الاحترام: وهو احترام المواعيد والأعمال 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 و أساسها 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 استخدام وساعات العمل الرسمية بشكل أمثل لصالح العمل فقط..
- أن يؤدي عمله بمهنية على أكمل وجه بما يتفق مع توجيهات المسؤولين ولوائح الأنظمة في الجمعية.
- السعي باستمرار إلى 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 وأن 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.
- الإعلان عن المعلومات حسب الأنظمة ودون الإخلال بمبدأ السرية.
- أن لا يسعى الى معلومات لا ترتبط بأداء واجباته الوظيفية.
- على الباحث استخدام ممتلكات الجمعية لأغراض العمل فقط ويمنع استخدامها لغايات شخصية او خاصة.
- اطلاع المسؤولين على أي عمل في الجمعية يتعارض مع الميثاق الأخلاقي للمهنة.



### واجبات الجمعية تجاه الباحث الاجتماعي:

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

### المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (56) هذه اللائحة بتاريخ (2024/06/09 م) وتحل هذه اللائحة محل جميع اللوائح السابقة لحقوق المستفيدين .

رئيس مجلس الإدارة

م. حمد بن ثواب الخالدي

