

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اسم السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
رقم السياسة	012
تاريخ الاعتماد	2024/02/10م
الغرض	تحديد الإرشادات والإجراءات الخاصة بإدارة، حفظ، وإتلاف الوثائق الخاصة بالجمعية لضمان تنظيمها وسلامتها وتسهيل استرجاعها عند الحاجة.
المعنيين	قسم المشاريع – الإسكان – الاتصال المؤسسي – المستفيدين.
المخرجات	1. تنظيم إدارة الوثائق وفقاً لفئات الحفظ المختلفة (دائم، 4 سنوات، 10 سنوات). 2. ضمان حفظ الوثائق بنسخ إلكترونية وأمنة لاسترجاعها بسرعة. 3. تطبيق آليات متبعة لإتلاف الوثائق المنتهية مدة حفظها وتوثيق عملية الإتلاف.

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان



لأثر يمتد..

تمهيد:

تضع جمعية إعمار السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، وهذه السياسة تختص بتنظيم العلاقة مع المستفيدين بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيدين، وتضع الجمعية أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة.

الهدف العام:

معرفة المستفيدين المستحقين ومعرفة حقوقهم وواجباتهم والشروط الواجب توافرها وتقديم خدمة متميزة بإتقان وجودة ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع المستفيدين لتحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

نطاق تطبيق السياسة:

تطبق سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين على كل المستفيدين المشمولين بخدمات الجمعية.

أنواع الخدمات المقدمة من الجمعية:

تقدم الجمعية الخدمات التالية للمستفيدين:

- بناء المباني
- ترميم وصيانة المباني
- تأثيث المنازل وتوفير الأجهزة الكهربائية.
- توفير وحدات سكنية

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من صحة البيانات واستيفاء كافة المعلومات المطلوبة من المستفيد، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها أثناء التقديم.

- تسجيل بيانات المستفيد واستكمال الإجراءات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه قيد الدراسة وسيتم الرد عليه بشأن قبوله أو الاعتذار عن تقديم الخدمة وتوضيح المسببات خلال مدة لا تقل عن (10) عشرة أيام عمل.

الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية:

تصنف الأسر المستفيدة من خدمات جمعية إعمار في المدينة المنورة إلى ثلاث أنواع رئيسية:

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان

- الاسر المتعفة من ذوي الدخل المحدود
- مستفيدي الضمان الاجتماعي



لأثر يمتد..

• من يتعرضون للحريق او الحوادث الطارئة

كما يمكن تصنيف الأسر حسب العائل للأسرة الى:

- رب الأسرة
- أسرة الغائب
- اسرة السجين
- اسر المرضى والمعاقين
- اسرة بلا عائل
- الأرملة والمطلقات
- الأيتام
- زوجة المقيم

الشروط الواجب توافرها لتقديم الخدمات

- ان يكون المنزل ملكاً للأسرة المتقدمة.
- ان تكون حالة المبنى تستوجب الترميم أو الصيانة.
- ان تكون الأسرة من ضمن الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.
- اثبات حالة استحقاق الأسرة.

مستندات التقدم بطلب الحصول على الخدمات المقدمة من الجمعية

يقوم طالب أي خدمة من خدمات الجمعية بتقديم أحد المستندات التالية مع طلبه:

- أحد الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية، بطاقة العائلة... وغيرها)، ولمن ليس لديه هوية وطنية صورة من شهادة الميلاد.
- صورة من صك ملكية المنزل.
- صورة من الأصول المملوكة والإفصاح عنها.
- صورة من رخصة بناء المنزل -ان وجد-
- إثبات الاستفادة من الضمان الاجتماعي بصورة من مشهد الضمان.
- شهادة تعريف بمقدار الدخل المالي سواء كان راتب من التأمينات الاجتماعية أو راتب من الضمان الاجتماعي أو راتب تقاعد من مصلحة التقاعد (أو أي دخل آخر).
- صورة من شهادة وفاة رب الأسرة، وصك حصر الورثة، وصك الإعالة على القاصر سناً.
- صورة من صك الولاية الشرعية على الأولاد.
- صورة الصك الشرعي بطلاق المرأة المطلقة، على ألا تقل مدة الطلاق عن سنتين.

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان



لأثر يمتد..

ضوابط صرف مساعدات الترميم للمستفيدين:

البند الأول تقديم الخدمة:

1. أن يكون المنزل ملكاً لأسرة سعودية
2. أن يكون المنزل قابل للترميم وغير ايل للسقوط
3. عدم قدرة الأسرة على تحمل تكاليف الترميم
4. أن تكون الأسرة مصنفة ضمن الفئات المستفيدة

1- صرف المساعدات العينية:

الأثاث والأجهزة الكهربائية:

يكون صرف الأجهزة أو الأثاث للمنازل المستفيدة من خدمة الترميم فقط، وحسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية وتكون شروط صرفها:

1. استحقاق الحالة خلال تقرير الزيارة
2. توفر ميزانية للمشروع

ضوابط توفير منزل للمستفيدين:

يكون توفير المنزل حسب الإمكانيات المتاحة لدى للجمعية، وتكون حسب الضوابط الآتية:

- 1- إتاحة وتوفير الوحدة السكنية
 - 2- عدم تملك الأسرة لمنزل
 - 3- أن تكون حالة المنزل غير قابلة للاستفادة من خدمات الترميم أو الصيانة.
 - 4- عدم ملائمة عدد أفراد الأسرة مع حجم المنزل، ويحدد ذلك في تقرير الزيارة.
- تنويه: خدمة توفير الوحدة السكنية تتم بالتعاون مع وزارة الإسكان ولا تقدم سوى عند التوفر.

الآلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

- يتم التأكد من استحقاق المستفيدين بناءً على مطابقة المستندات المقدمة،
- يتم التأكد من خلال زيارة المستفيد ودراسة احتياج المستفيد بناءً على التقرير الفني من قبل الفريق المختص من الجمعية.

حقوق المستفيدين:

- استقباله بكل لباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراته.
- العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية.
- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة دون عناء.
- الحفاظ على سرية البيانات ومعلومات المستفيد.
- استقبال شكاوى المستفيد ومقترحاته والتعامل معها بجدية.

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان



لأثر يمتد..

واجبات المستفيدين:

- الالتزام بتقديم كافة المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب.
- الوضوح والمصداقية في المعلومات المقدمة من المستفيد، وتحمل المسؤولية في حال تقديم مستندات غير صحيحة.
- إبلاغ الجمعية بتغير أحد شروط الحصول على الخدمة أو تغير في بيانات الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني.
- التجاوب مع إجراءات الجمعية واستقبال الباحث الميداني.
- عدم التواصل مع أي طرف ثالث خارج نطاق الجمعية (المقاولين . عمال البناء).
- الموافقة على شروط تقديم الخدمات
- السماح للجمعية بالتصوير وتوثيق الخدمات المقدمة إعلاميًا مع حفظ حقوق المستفيد.

الغاء الخدمة المقدمة للمستفيدين:

- يتم الغاء الخدمات المقدمة للمستفيد في الحالات الآتية:
- انتهاء أحد الشروط الأساسية لتقديم الخدمة.
 - عدم جدية المستفيد ومماطلته بتزويد بياناته.
 - المستفيد الذي يقوم بالتلاعب أو التزوير في الأوراق الثبوتية.
 - يجوز للجمعية استبعاد اسم المستفيد من التسجيل في أي وقت لأي ظرف خاص به أو بإمكانيات وظروف الجمعية.
 - عدم استيفاء الشروط العامة والخاصة للجمعية وعند الغاء الخدمة يتم اشفة وحفظ ملف المستفيد.

تنظيم العلاقة مع مستفيدي المساجد

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين في الجمعية

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- أن يكون من قبل ممثل المسجد سواء كان إمام أو مؤذنًا.
- أن يكون المسجد ضمن نطاق عمل الجمعية الجغرافي.

المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب) :

- اسم المسجد
- موقع المسجد
- عدد المصلين
- ارقام التواصل مع ممثل المسجد.

حقوق المستفيدين:

لأثر يمتد..

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان



- الحصول الخدمة المناسبة لواقع المسجد والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المختص.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- له الحق في رفض الخدمة او التنازل عنها مع توضيح الأسباب.

واجبات المستفيدين:

- الالتزام بتقديم كافة المستندات المطلوبة عند تقديم الطلب.
- الوضوح والمصادقية في المعلومات المقدمة من المستفيد، وتحمل المسؤولية في حال تقديم مستندات غير صحيحة.
- التجاوب مع إجراءات الجمعية واستقبال الباحث الميداني.
- عدم التواصل مع أي طرف ثالث خارج نطاق الجمعية (المقاولين، عمال البناء).
- الموافقة على شروط تقديم الخدمات.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

- أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً لحقوقه او تقصيري في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة.
- ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الاتي:
1. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني / الهاتف / البريد الإلكتروني)
 2. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 3. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 4. تحديد الضرر.
 5. أسباب التظلم.
 6. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 7. تحديد الطلب المراد.
 8. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها عالقة بالشكوى أو التظلم.
 9. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

إجراءات التظلم او الشكوى:

- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى من خلال موقع الجمعية (emaar.org.sa) أو تسليمها يدوياً لمكتب الرئيس التنفيذي في مقر الجمعية.

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان

- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.

على الرئيس التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه اللائحة.



لأثر يمتد..

حقوق المستفيدين:

- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق البلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
- للجمعية الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.

جودة الخدمة:

تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات للمستفيدين بجودة عالية لمقابلة احتياجاتهم، وقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة من الجمعية، واستقبال مقترحاتهم للتطوير، والعمل على التحسين المستمر للخدمات.

المسؤوليات:

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

الاعتماد:

اعتمد أعضاء المجلس هذه السياسة في محضر مجلس الإدارة الأول بعام 2025 بتاريخ (2025/02/10م) ويتم العمل بتاريخ اعتمادها وتحل محل السياسات الموضوعة سابقاً.

رئيس مجلس إدارة جمعية إعمار
د. كمال بن محمد عثمان



لأثر يمتد..