

لائحة المستفيدين

الإصدار الأول 2024م

الرقم الموضوع	
2 المقدمة	
3 النطاق	
5 سياسة تقديم الخبرة (المساعدات)	
6 ميثاق والتزام	
6 المسؤوليات	
7 التعهد	
8 المراجع	

الرؤية:

نحو معيشة كريمة لحياة الأسر المستحقة.

الرسالة:

تحسين العيش والبيئة السكنية للأسر المستحقة وتمكينها لحياة كريمة بحلول اقتصادية ملائمة.

الهدف:

سد حاجة الأسر المستحقة بخدمات ومنتجات سكنية ملائمة مهياة بمتطلبات أساسية مستدامة.

المرتكز:

مراعاة الأبعاد والتوجيهات النظامية والأولويات ذات الأهمية عند تقديم الخدمات والمنتجات والحلول السكنية الملائمة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة إلى

تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تُحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويُسْتثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

1- قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. خدمة التطوع.

2- أدوات التواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
3. سياسة إدارة التطوع.
- 4.
5. نموذج طلب خدمة.
6. نموذج التعهد

3- التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يُعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تُحدّد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

4- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

5- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

1. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
3. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

6- قياس رضا المستفيدين:

1. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
2. المسح الميداني.
3. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
4. المقابلات.
5. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
6. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تُطبّق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) في دورته (الاولى) هذه السياسة في 29/01/2024م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات قواعد السلوك الموضوعة سابقاً.

سياسة تقديم الخدمة (المساعدات) مقدمة

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بتقديم الخدمات والمساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين، ويجوز للجمعية أن تقدم الهدايا والجوائز التحفيزية للمستفيدين من الخدمة ضمن شروط المسابقات والتنافس بين المستفيدين، على ألا يتحمل المستفيدون أية أعباء مالية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تقديم الخدمات أو صرف المساعدات فيما يتعلق بالتحقق من مدى الاستحقاق والمسؤوليات المحددة لتنفيذ الخدمة أو الصرف.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها البيان

1. المستفيدين:

1. الفئات المسجلة في الضمان الاجتماعي
 2. المستفيدين من الجمعيات الأهلية (من أيتام وارانمل ومطلقات وكبار سن ومعاقين)
- ### 2. شروط وضوابط المستفيدين:
1. يجب ان يكون المتقدم ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (منطقة الرياض).
 2. أن يكون المتقدم سعودي او سعودية الجنسية ويستثنى من هذا الشرط الاسر المقيمة المنقطعة بنسبة 5%.
 3. ان يكون المتقدم عائلًا لأسرة.
 4. ان لا يزيد دخل الفرد عن 600 ريال بعد خصم الالتزامات (من ايجار وقروض وديون وفواتير ورسوم خدمة).

4. المتطلبات:

1. تعبئة نموذج تقديم الخدمة
2. موافقة إدارة الجمعية على الخدمة
5. إلغاء وسحب المساعدة: (تقديم الخدمة):
للجمعية الحق في الرجوع عن تقديم الخدمة أو المساعدة أو إلغائها إذا تبين لها إحدى الحالات التالية:
 1. عدم الالتزام بسياسات الجمعية.
 2. عدم انطباق الشروط على المستفيدين.
6. اقرار تقديم الخدمة أو المساعدة:
تقدم الخدمات أو المساعدات المنصوص عليها ضمن السياسات واللوائح التي تعدها الجمعية وفي حدود الاعتمادات المالية المخصصة لذلك، على أن يتم ترشيح المستفيدين وفق تحقق معايير واشتراطات الخدمة أو المساعدة من قبل إدارة الجمعية.

ميثاق والتزام

1. الجمعية تعمل وعلى الدوام بالالتزام بالعدالة والنزاهة والشفافية.
2. الجمعية تلتزم في جميع أنشطتها، في لوائحها ومبادئها وممارساتها الأخلاقية السامية.
3. يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام أي جهة مستفيدة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الإساءة من تلقي الخدمة أو المساعدة.
4. لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية، ولا يقبلون أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة.
5. الجمعية تلتزم بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها، بشأن حقوق المستفيدين، ويحق للمستفيدين، الحصول على المعلومات عن كيفية تلقيهم للخدمة.

المسؤوليات

هذه السياسة تطبق ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يتولون عملية تقديم الخدمة أو صرف المساعدات الالتزام بها، والرفع بما يرويه مخالفاً لها للجهات الرقابية في الجمعية. كما يتم اطلاع العاملين ضمن نطاق هذه السياسة على مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني وأخذ توقيعاتهم عليها ويزودون بنسخة منها.

التعهد

أقر وأتعهد أنا المتقدم /.....بما يلي:

1. جميع البيانات والمستندات والوثائق التي أفصحت عنها أو قمت بإرسالها صحيحة وكاملة وحديثة وتعكس الواقع حتى تاريخه، وفي حال ثبت قيامي بتزويد جمعية نواره للترميم إتمام بمعلومات أو مستندات أو وثائق غير صحيحة فيحق للجهات المختصة اتخاذ كافة الإجراءات وتطبيق العقوبات النظامية بحقي المنصوص عليها في الأنظمة ومنها النظام الجزائي لجرائم التزوير الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١١) وتاريخ ١٨/٢/١٤٣٥هـ من عقوبة تصل إلى السجن مدة خمس سنوات وغرامة مالية بمقدار ٥٠٠,٠٠٠ (خمسائة ألف) ريال.
2. التزم بعدم إخفاء أي معلومة تطلبها جمعية نواره للترميم إتمام والإفصاح عنها، وأتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حالة ثبوت خلاف ذلك.
3. التزم بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما استجد أمر في وضعي أو وضع التابعين لي، والإفصاح عن الجديد في حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
4. يحق لجمعية نواره للترميم تأجيل أو استبعاد طلبي واتخاذ الإجراءات النظامية حسب ما تراها الجمعية؛ وذلك في حال قيامي بتقديم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو إخفاءها أو عدم الإفصاح عنها، أو عدم قيامي بتحديثها.
5. يحق لجمعية نواره للترميم الإفصاح عن أية معلومات تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها.
6. يحق لجمعية نواره للترميم استخدام المعلومات والبيانات وأية مستندات أو وثائق تم تقديمها لاستخدامها في إحصائيات دون أن تؤدي للكشف عن هويتي أو أي من معلوماتي الشخصية.
7. لا يعني تقديمي للطلب بأي حال من الأحوال استحقاقي لقبول طلب التسجيل، وتقوم جمعية نواره للترميم بدراسة طلبي واتخاذ ما تراه مناسباً وفق آليات العمل لديها وأليات الصرف المعمول بها لدى الجمعية.
8. أقر بأنني على علم ودراية بأنه سيتم دراسة الطلب واتخاذ قرار أهلية التسجيل والاستحقاق وفقاً للإجراءات والضوابط، ومن ثم الرد بالموافقة أو الرفض حسب الأحقية. ال
9. أوافق أيضاً على منح الإذن لـ(جمعية نواره للترميم إتمام) بتصوير المشروع المقدم والمدعوم عن طريق الجمعية عبر الفيديو أو/ الصور الفوتوغرافية واستخدامها في مواد إعلامية وقد تكون هذه المواد مطبوعة أو منشورة عبر جميع الوسائل الإعلامية المرئية، المسموعة، والمقروءة، وعلى المواقع الإلكترونية أو على وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، وأصرح لمقدم الطلب باستخدام هذه الصور دون أي مقابل مادي.

يعد تقديمك للطلب قبولا منك للأحكام الواردة أعلاه، الرجاء قراءتها بعناية في حال موافقتك على ما جاء فيها.

التوقيع / ة التاريخ /

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) في دورته (الاولى) هذه السياسة في 31/01/2024م.