

سياسة حقوق المستفيدين بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

جمع وترتيب

إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية

بالقصيم

(نسخة ١) معتمد بمحضر اجتماع اللجنة التنفيذية بتاريخ ١٤٤١/٥/٦ هـ

الصلاحيات المسندة:

١. تفهم استراتيجية الجمعية وأهدافها ورؤيتها ورسالتها وطبيعة أعمالها والعمل على تطبيقها.
٢. الإسهام في تحديد البيانات الأولية (الميدانية) المطلوب جمعها وتحديد مصادرها.
٣. جمع كافة البيانات والمعلومات المحددة سلفاً عن الأسر بالمصادر المتفق عليها (خطابات- بريد الكتروني) والعمل على رصدها بسجلات منظمة ومفهرسة (ورقياً أو إلكترونياً).
٤. القيام بالزيارات الميدانية للأسر والوقوف فعلياً على الحالة وتوثيقها من خلال تعبئة الاستمارة، واستيفاء كافة الأوراق الرسمية والثبوتية المطلوبة ورافقها معها.
٥. عرض ومناقشة الحالة وتدارسها مع المشرف واستكمال أو مراجعة ما ورد في الاستمارة تمهيداً لعرضها على المدير العام، ومن ثم اعتمادها.
٦. توثيق البيانات الخاصة بالأسر يقوم بالزيارات الميدانية لدراسة احتياجات الأسر للخدمات المقدمة من الجمعية ومدى استحقاقهم لها، وذلك من خلال كافة الوسائل المعتمدة من إدارة الجمعية مثل الاستمارة الإلكترونية، والتصوير الفوتوغرافي، وغيره.
٧. ابداء الرأي لاعتماد قبول الأسر أو استبعادها من الخدمات المقدمة من الجمعية حسب المعايير والسياسات ورفعها لرئيسه المباشر تمهيداً لاتخاذ القرار فيها واعتمادها.
٨. تحديد أولويات دعم الأسر الأكثر حاجة للخدمات المقدمة على الجمعية ومتابعتها بشكل دوري وعرضها على الرئيس المباشر للاعتماد.
٩. ترشيح دعم الأسر من واقع خطة الدعم والمخصصات المالية الواردة في خطة الجمعية التشغيلية للخدمات والبرامج المقدمة لهم ورفعها للرئيس المباشر.
١٠. اقتراح جملة من البرامج والخدمات وذلك من واقع البحث الميداني والحاجة الماسة المترتبة عليها.
١١. تقييم مدى ملائمة هذه البرامج والخدمات لتوقعات الأسر ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم.
١٢. تلقي كافة الاقتراحات التي تتعلق بالخدمات والبرامج وتقديمها والعمل على الاستفادة منها.
١٣. الإسهام في إجراء المسوحات الميدانية بهدف جمع البيانات من واقع الاستبانات الميدانية التي يكلف بها.
١٤. الإشراف على حفظ وسرية السجلات والملفات الخاصة بالأسر.
١٥. الالتزام بالزمن المطلوب منه لجمع البيانات والاحتياجات التي تخص الأسر ورصدها واعتمادها من الرئيس المباشر.

١٦. إعداد تقارير دورية عن المشكلات والصعوبات التي قد تعترض سير العمل والاقتراحات الخاصة بمعالجة هذه المشكلات.

١٧. القيام بما يوكل إليه من مهام مرتبطة بأهداف وظيفته.

آليات تحديد المستفيدين:

ينبغي أن تكون الفئة المحددة من سكان منطقة القصيم ممن هم:

١. كبار السن
٢. الأرمال
٣. المطلقات
٤. ذوي الاحتياجات الخاصة
٥. مستفيدي الضمان الاجتماعي
٦. ومن يشملهم وفق البنود المحددة التي يتم تحديدها من قبل لجنة البحث الاجتماعي

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

١. أن يكون سعودي الجنسية.
٢. أن يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٣. أن يعول المتقدم أسرة ويستثنى من ذلك الأرملة التي تجاوز عمرها ٥٠ عاماً وليس لديها من يعولها.
٤. دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
٥. لا يتم تسجيل الأسرة إذا كان رب الأسرة على رأس العمل الا بقرار صادر من لجنة البحث وبعد تطبيق المعايير والضوابط

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

١. السجل المدني للعائلة.
٢. الهوية الوطنية.
٣. من عقد الايجار.
٤. شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتاريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.

للأرملة (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- شهادة الوفاة للزوج.
ب- شهادات الابناء الدراسية.
ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):
أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
ب- صورة صك الإعالة.
ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
ث- اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين:

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكثي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. أن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.

٢. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

الاحترام والكرامة:

كمستفيد لك الحق في:

١. الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٢. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في:

١. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.
٢. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

واجباتك كمستفيد:

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة لكم.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
٣. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٤. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة.
٥. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم.
٦. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرهم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

٧. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. عدم الإفصاح عن البيانات المطلوبة بشكل كامل.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٧. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم أحقية الاستفادة.
٨. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
٩. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقماً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) 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 أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.



جمعية الإسكان الأهلية
NATIONAL HOUSING ASSOCIATION
بالقصيم ALQASSIM

٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

رابعاً: اجراءات التظلم أو الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير المختص بوحدة المستفيدين للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير التنفيذي لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية <https://www.nhq.org.sa> أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من ٨ صباحاً الى ٤ عصرًا من الأحد الى الخميس في ظرف مغلق.

آلية عمل اللجنة الاستشارية:

- ١ - تنعقد اللجنة بشكل طارئ كلما دعت الحاجة إلى انعقاده.
- ٢ - تنعقد اللجنة بطلب من رئيس المجلس أو من المدير التنفيذي لبحث موضوع ما.
- ٣ - تعتبر قرارات اللجنة فيما هو من صلاحياتها نافذة ما لم تخالف لائحة أو نظام من أنظمة الجمعية السائدة.
- ٤- لا ينعقد الاجتماع إلا بحضور ثلاثة أعضاء على الأقل.

صلاحيات لجنة البحث الاجتماعي:

- ١ - تنظر اللجنة في طلبات واحتياجات المستفيدين وتصدر قراراتها، حسب أنظمة واتفاقيات مجلس الإدارة.
- ٢ - تنظر اللجنة في الطلبات والمعارض الطارئة والمستعجلة وتصدر قراراتها المناسبة حسب أنظمة ولوائح الجمعية وقرارات المجلس.
- ٣ - تنظر اللجنة في احتياجات الجمعية وتصدر قراراتها لمجلس الإدارة بما يتوافق مع مرئيات المجلس.
- ٤ - تقوم اللجنة بالأعمال الطارئة والمستحثة حسب ما تقضيه الحاجة
- ٥- اعتماد قرارات اللجان العاملة تحت مظلة الجمعية بتسجيل المستفيدين حسب لوائح وشروط التسجيل المعتمدة من مجلس الإدارة وبعد استكمال عمل الباحث.
- ٦- تضع اللجنة مرئياتها حول شروط تسجيل المستفيدين (تعديل - حذف - إضافة) وترفع لمجلس الإدارة بذلك لإقراره.