

رقم الترخيص: 2023:
966 (0) 58 307 3660
EMAAR.ORG.SA
المدينة المنورة



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



@EMAARCHARITY

تمهيد:

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

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 في المدينة المنورة.

أنواع الخدمات المقدمة من الجمعية:

تقدم الجمعية الخدمات التالية للمستفيدين:

- ترميم المنازل
- صيانة المنازل
- تأثيث المنازل
- توفير الأجهزة الكهربائية
- توفير مسكن

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

أنواع الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية:

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

- الاسر المتعففة من ذوي الدخل المحدود
- مستفيدي الضمان الاجتماعي
- ممن 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
- المطلقة
- الأرملة
- زوجة الأجنبي

الشروط الواجب توافرها لتقديم الخدمات

- ان يكون المنزل ملكاً للأسرة المتقدمة.
- ان تكون حالة المبنى تستوجب الترميم أو الصيانة.
- ان يكون من ذوي الدخل المحدود أو من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
- ان تكون حالة المنزل قابلة للاستفادة من خدمات الترميم أو الصيانة.

مستندات التقدم بطلب الحصول على الخدمات المقدمة من الجمعية

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

- أحد الاثباتات الرسمية (الهوية الوطنية - بطاقة العائلة)
- صورة من شهادة الميلاد لمن ليس لديه هوية وطنية.
- إثبات الاستفادة من الضمان الاجتماعي بصورة من مشهد الضمان.
- صورة من صك ملكية المنزل.
- شهادة 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 صك الولاية الشرعية على الأولاد
- صورة من شهادة وفاة رب الأسرة
- صورة الصك الشرعي بطلاق المرأة المطلقة.

الآلية التأكيد من استحقاق المستفيدين:

- يتم التأكيد من استحقاق المستفيدين بناءً على مطابقة المستندات المقدمة،
- دراسة احتياج المستفيد بناءً على التقرير الفني
- من خلال الاستبانات الالكترونية لتقييم مستوى الخدمة المقدمة من الجمعية.

حقوق المستفيدين:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات
- 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 بجديّة.

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.
- الموافقة على شروط تقديم الخدمات
- التجاوب مع إجراءات الجمعية واستقبال الباحث الميداني.
- عدم التواصل مع أي طرف ثالث خارج نطاق الجمعية (المقاولين - عمال البناء).
- السماح للجمعية بالتصوير وتوثيق الخدمات المقدمة إعلامياً 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.

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.