



سياسة طرف المساعدا

تعتبر عملية ترميم المنازل من أهم الأنشطة التي تساهم في تحسين جودة الحياة للأسر المحتاجة، حيث توفر لهم بيئة سكنية آمنة وصحية. تقوم جمعية تراميم بتقديم الدعم الفني للأسر والأفراد الذين يعيشون في ظروف سكنية غير ملائمة، بهدف تحسين معيشتهم وتعزيز استقرارهم الاجتماعي. لضمان تحقيق هذه الأهداف بكفاءة وشفافية، تم تطوير سياسة صرف المساعدات التي تهدف إلى تنظيم وتوجيه عملية تقديم الدعم وفقاً لمعايير محددة وواضحة.

الهدف

١. وضع معايير دقيقة وموضوعية لاختيار الأسر والأفراد الأكثر حاجة للدعم.

٢. توجيه المساعدات للأعمال الأكثر تأثيراً في تحسين ظروف السكن وضمان سلامة وأمان المنازل.

٣. تقديم المساعدات بطريقة شفافة وموثوقة لتعزيز سمعة الجمعية وزيادة ثقة المجتمع بها.

٤. ضمان أن أعمال الترميم تساهم في تحسين جودة الحياة للأسر على المدى الطويل.

٥. التأكد من أن جميع الأطراف المعنية تلتزم بالمعايير والإجراءات المحددة في السياسة.

يحدد الفئات المستفيدة من هذه المساعدات، وشروط الاستحقاق، ونوع المساعدة المقدمة، وكيفية تقديم الطلبات، وآليات صرف المساعدات، وغيرها من الأمور المتعلقة بعملية الترميم.

التعريفات

المعنى بالتوضيح	الكلمة (اللفظ)
جمعية تراميم لترميم منازل الأسر المتعففة	الجمعية
سياسات وإجراءات الإدارة	الدليل
هي مجموعة من القواعد والتوجيهات والمبادئ التي تحدد الإطار العام لعمل الجمعية وتوجهاتها وتوضح كيفية تنفيذ أهدافها وتحقيق رؤيتها، تهدف إلى توجيه سلوك الموظفين والمديرين داخل الجمعية وضمان التوافق مع القوانين واللوائح الصادرة عن الحكومة أو الجهات المختصة في القطاع غير الربحي	السياسة
هو مجال تطبيق السياسة أو مدى صلاحيتها	النطاق
هو كل مستفيد من خدمات جمعية تراميم لترميم منازل الأسر المتعففة – بريدة وفق أنظمتها ولوائحها.	المستفيدون
هم من فقدوا آبائهم من السعوديين.	الأيتام
من سن الولادة حتى الثامنة عشر (ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين بأحد الجهات التعليمية أو المهنية حتى سن الثانية والعشرون).	الذكور
من سن الولادة حتى سن الرابعة والعشرون ويستثنى من ذلك الفتاة التي لم يسبق لها الزواج وتكون غير موظفة شريطة يكون لديها أخوة قصر ترعاها الجمعية (حيث تشملهم الرعاية حتى سن الزواج أو بلوغها سن خمس وثلاثون سنة	الاناث
هي المرأة التي توفي زوجها ولم تتزوج بعد وفاتها وتعول ابنائها وغير موظفة.	الأرملة
هي التي حصلت على طلاق بائن من المحكمة وفق صك طلاق له أكثر من ثلاثة أشهر وتسكن بمفردها .	المطلقة

الكلمة (اللفظ)	المعنى بالتوضيح
الاسرة	يقصد بها كل مستفيد مسجل بجمعية تراميم لترميم منازل الاسر المتعففة.
الحقوق	الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة .
الواجبات	التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية تراميم لترميم منازل الأسر المتعففة.
الخدمات	هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .
المخالفات	هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية.
لجنة الحقوق والواجبات	اللجنة المكلفة للبت في بعض المخالفات والتظلمات من الأسر .
المهجورة	وهي المرأة التي هجرها زوجها وتثبت ذلك وفق صك شرعي من المحكمة.

السياسات العامة

المستفيدين

- ١ الأيتام الذكور، الإناث
- ٢ الأراامل
- ٣ المطلقات
- ٤ الأسر المتعففة
- ٥ أسر السجناء
- ٦ والمفرج عنهم

يتم استقبال الملف وفق الشروط التالية:



إذا كان لدى الأسرة دخل ثابت فإنه يشترط لقبول الملف ان يكون من أسر الضمان الاجتماعي.



انعدام مصدر الدخل لدى الأسرة من أي جهة كانت



يتم تسجيل الاسرة وفق ضوابط الجمعية الخاصة بتسجيل المستفيدين.



إحضار خطاب رسمي من الورثة بموافقتهم إذا كان المنزل للورثة

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين في الجمعية:

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

- 01... أن يكون سعودي الجنسية.
- 02... أن يكون السكن الحالي ملك للمتقدم ومن ضمن نطاق عمل الجمعية.
- 03... أن يكون المتقدم من أسر الضمان الاجتماعي.
- 04... دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية.
- 05... تحويل الحالة بعد قبولها من الباحث الاجتماعي الى إدارة المشاريع.
- 06... بعدها الى لجنة الاعتماد والموافقة .

يتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الايضاح	الفئة
الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٣٠٠ ربا ل) ولا يقل عمره عن ٤٥ سنة .	فئة أ
وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٣٠١ الى ٤٠٠ ربا ل)	فئة ب
وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠١ الى ٦٠٠ ربا ل)	فئة ج
وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد وتجاوز عمره ٥٠عام ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله.	فئة د

الدرجة	البيان	الحالة
١٥	من ٠ الى ٣٠٠	دخل الفرد
١٠	من ٣٠١ الى ٤٠٠	
٥	من ٤٠١ الى ٦٠٠	
١٠	سيء	حالة المسكن
٥	متوسط	
٠	جيد	
١٠	مستأجر	تملك السكن
٠	ملك	
١٥	نسبة العجز ٨٠ الى ١٠٠	
١٠	نسبة العجز ٥٠ الى ٨٠	الحالة الصحية لرب الاسرة
٥	نسبة العجز أقل من ٥٠	
٠	صحيح	
٥	لديه ابن مريض	الحالة الصحية للأبناء
٧	لديه اثنان من الابناء	
١٠	لديه ثلاثة	
١٥	٦٠ فما فوق	العمر
١٠	من ٥٠ الى ٥٩	
٥	من ٤٠ الى ٤٩	
٠	من ٣٠ الى ٣٩	
٧٥	المجموع	

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

١. صورة السجل المدني للعائلة.
٢. صورة الهوية الوطنية.
٣. أصل اخر فاتورة كهرباء.
٤. صورة من صك المنزل.
٥. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف.
٦. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها)
٧. بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.
٧. رقم الحساب البنكي مصدق من البنك.

للأرملة (إضافة الى المستندات الأولية):

١. صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء .

للمطلقة (إضافة الى المستندات الأولية):

١. صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
٢. صورة صك الاعالة .
٣. اثبات استقلالية السكن

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي 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 وان تقدم الخدمات 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 الخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

السرية والخصوصية:

كمستفيد لك الحق في:

١. ان 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 خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة .
٢. لك الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.

التعريف بمقدمي الخدمة:

كمستفيد لك الحق في :

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

واجباتك كمستفيد

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
٣. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .
٤. المحافظة على بطاقات الصراف الالكتروني وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الالي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية .
٥. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول 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 نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
٧. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمکم 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. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية .
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٤. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٥. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث .

٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١٠. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين .
١١. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
١٢. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
٣١. 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 منقوصاً لحقوقه او 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 او الشكوى مشتملاً على الاتي :

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

- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.
- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المراد.
- إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

ح رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى :

1. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
2. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
3. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
4. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .
5. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .
6. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
7. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية .

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

صرف الأجهزة الكهربائية :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. عمر الأجهزة الكهربائية ٤ سنوات لا يتم الصرف خلالها للمستفيد نفس الجهاز إلا بتقرير معتمد من مركز صيانة بتلف الجهاز نتيجة خلل خارج عن الإرادة .
٣. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد .
 - عدد افراد الاسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف أو بعد تجاوز العمر الافتراضي للجهاز) .
 - توفر ميزانية للمشروع .

ضوابط صرف الاثاث :

١. استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي .
٢. الأولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد (أ) و (ب) .
 - عدد أفراد الاسرة .
 - تكرار الصرف (يصرف أولاً لمن لم يسبق له الصرف) .
 - توفر ميزانية للمشروع.

ضوابط ترميم المساكن :

١. أن يكون من المستفيدين من الجمعية. فئة (أ - ب) .
٢. الاسرة وجميع افرادها المسجلين يقيمون في الموقع منذ أكثر من خمس سنوات.
٣. لم يسبق للأسرة أو أحد افرادها الحصول على قرض من صندوق التنمية العقارية أو بنك التسليف .
٤. لا يوجد على كفالة أحد افراد الأسرة عمالة اجنبية بقصد التجارة.
٥. تتكون الاسرة من أربعة أفراد على الاقل .
٦. لا يوجد قريب ممن تلزمه النفقة شرعاً يستطيع تأمين السكن.

٧. عدم وجود مسكن لائق
٨. قرار لجنة البحث .
٩. توفر ميزانية للمشروع .
١٠. لم يسبق ان قدمت له هذه الخدمة أو مضي عشر سنوات على تقديم الخدمة له .
١١. الاولوية تكون حسب الضوابط التالية :
 - فئة المستفيد .
 - عدد افراد الاسرة.

ضوابط عامة :

١. استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله .
٢. لا يتم استقبال الطلب إلا بعد اكتمال جميع المستندات .
٣. لا يتم استقبال الطلب إلا من صاحبه ، عدا الايتام والمرضى والعجزة ويتطلب وجود وكالة شرعية .
٤. الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة صرف المساعدات لجمعية تراميم لترميم الأسر المتعففة - بريدة

في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ٣

المنعقدة بتاريخ..... ١٤٤٦/١٨ الموافق..... ٢٠٢٤/٧/٢٤



رئيس مجلس الإدارة



شكراً لكم ...