

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التأموي



اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الثالث (رقم : ٢٣٣١ / أ ) والمنعقد بتاريخ  
١٤٤٢/٠٦/٠٧ هـ الموافق ٢٠٢١/٠١/٢٠ م هذه السياسة  
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات  
الموضوعة والمعتمدة سابقاً.



## الفصل الأول : الخدمات في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان الخيري

### المقدمة:

تسعى جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان الخيري بخدماتها في نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي، ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

### البند الأول: خدمة القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.



## البند الثاني: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

## البند الثالث: إجراءات التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته 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 صلاحيات وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

أ. تقديم الخدمة اللازمة.

ب. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

ت. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.



## البند الرابع : القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

## البند الخامس : الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.



## الفصل الثاني : صرف المساعدات

### المقدمة:

تعتمد سياسة صرف المساعدات في جمعية الأمير محمد بن ناصر للإسكان التنموي على تصنيف الأسر المستفيدة من خدمات سكن الانتفاع و دعم الايجار وكذلك الإسكان التنموي إلى فئات لحصر الأسر الأكثر حاجة لتقديم الخدمة.

### الفئة المستهدفة:

الأسر الأشد حاجة من ذوي الدخل المحدود والمسجلين في الضمان الاجتماعي ومن ضمنهم المطلقات ، والارامل ، ومن ذوي الاحتياجات الخاصة ، وأسر السجناء ، وأسر الشهداء الواجب .

ضوابط صرف مساعدات في كافة خدمات وبرامج الجمعية:

### البند الأول – تقديم الخدمة:

تكون وفق معايير محددة وهي:

- ١ . أن يكون المستفيد ساكن ضمن النطاق الجغرافي (مدينة جازان) لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.
- ٢ . أن لا يمتلك أي بيت أو شقة سكنية.
- ٣ . أن يكون المستفيد أسرة، سعودية الجنسية .



- ٤ . يشترط لغير الأب وجود صك ولاية على التابعين.
  - ٥ . أن يكون المستفيد مسجل في بوابة الإسكان ( مستحق )
  - ٦ . أن لا يزيد الدخل الشهري للأسرة - المستفيد والمرافقين معاً - عن (٤٠٠٠) أربعة ألف ريال سعودي .
  - ٧ . أن يكون ولي الأسرة والتابعين ضمن مستفيدي الضمان الاجتماعي.
  - ٨ . أن يكون سعودي الجنسية.
  - ٩ . أن يكون المرافقين سعوديين الجنسية .
  - ١٠ . أن لا يكون لدى المستفيدين أو أحد المرافقين سجل تجاري أو قرض من البنك العقاري أو سبق له أخذ قرض من البنك العقاري.
  - ١١ . أن لا يكون لدى أحد المرافقين سجل تجاري أو قرض من البنك العقاري أو سبق له أخذ قرض من البنك العقاري .
  - ١٢ . أن لا يكون لديه عمالة منزلية .
- البند الثاني - تصنيف فئات الأسر المستفيدة من خدمات والبرامج الجمعية :

| الفئة     | الإيضاح   |
|-----------|---|
| فئة ( أ ) | هي الأسر الأشد احتياجاً والتي يكون صافي دخلها الشهري أقل من (٢٥٠٠). |
| فئة ( ب ) | هي الأسر التي يكون صافي دخلها الشهري أكثر من (٢٥٠٠ إلى ٤٠٠٠)        |

صرف المساعدات العينية:

وتكون الأولوية حسب الضوابط الآتية:

- ١ . استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي.
- ٢ . فئة المستفيد ( أ ) ، ( ب ) ( الموضح في البند الثاني ).
- ٣ . توفر ميزانية للمشروع.



## المسؤوليات :

تطبق هذي السياسة على جميع المتقدمين للأسر الأشد حاجة.

## المتطلبات :

١. يتقدم المستفيد للجمعية أو عن طريق الباحث الاجتماعي أو موقع الجمعية.
٢. احضار صورة من الهوية.
٣. صورة من عقد الايجار.
٤. صورة من هوية المؤجر.
٥. البحث المكتبي.
٦. زيارة المستفيد في مقر سكنه وبحته ميدانياً.
٧. تحديد درجة الاحتياج.
٨. رفع حالة المستفيد على منصة جود.
٩. عمل اتفاق ثلاثي بين ( الجمعية ، المستفيد ، المؤجر ) بأن تقوم الجمعية بدفع إيجارات المستفيد للمؤجر مباشرة موضح فيها مقدار الإجار والمدة.

انتهى

