



جمعية طويق للإسكان والتنمية
Tuwaiq Housing Association and Development

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المادة الأولى: التعريفات

يقصد بالكلمات الآتية المعاني الموضحة أمام كلٍّ منها:
الجمعية: جمعية طويق للإسكان والتنمية.
السياسة: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

المادة الثانية: أهداف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتنظيم تقديم الخدمات من الجمعية إلى المستفيدين، بما يحقق العدل والمساواة كما تركّز على التالي:
١- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٢- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداء للتقييم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

المادة الثالثة: خدمات الجمعية

تُقدّم الجمعية الخدمات الآتية:
الإسكان:

- ١- الإيجار المنتهي بالتمليك
- ٢- القرض الحسن
- ٣- الإسكان التنموي
- ٤- وقف خيري استثماري
- ٥- البناء
- ٦- الترميم
- ٧- التمليك

التنمية: البرامج التنموية والتدريبية والحرفية للمستفيدين

- ١- برنامج إدراك
- ٢- التأهيل لسوق العمل
- ٣- المهارات الحرفية
- ٤- التعليم

المادة الرابعة: المستفيدين

تُقدّم الجمعية خدماتها الواردة في المادة (الثالثة) من هذه السياسة إلى الآتي:

- ١- الأسر الضمانية والاشد حاجة
- ٢- افراد الاسر الضمانين والاشد حاجة
- ٣- ومن في حكمهم التي يوافق عليها الجهاز التنفيذي لتقديم الخدمة لها ويتم تصنيفهم حسب الجدول:

فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٢٥٠) ريال
فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٢٥١ - ٤٥٠) ريال
فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٤٥١ - ٦٥٠) ريال
فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري من (٦٥١ - ٨٥٠) ريال
فئة هـ	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهر من (٨٥١ - ٢٥٠٠) ريال وإذا تجاوز دخل فئة هـ الفرد أكثر من (٢٥٠١) ريال فيلزم استثنائه من مدير عام الجمعية.

طريقة احتساب فئة الأسرة

- أ- مصادر دخل الأسرة _الالتزامات الشهرية ÷ عدد الأفراد = (دخل الفرد) (الفئة) .
- ب- المصروفات التي تخصم من دخل الأسرة:
 - ١- الديون الرسمية للجهات الحكومية أو البنوك بشرط أن تكون باسم الأم.
 - ٢- راتب السائق أو الخادمة إذا كانت الأم موظفة أو معاققة.
 - ٣- الإيجار للأسرة المستأجرة أو الإيجار التقديري للأسر التي لا تمتلك منزل ولكنها في نفس الوقت لا تدفع قيمة الإيجار لأي سبب من الأسباب.

المادة الخامسة: التحقق من أهلية المستفيدين

- تتحقق الجمعية من أهلية الراغبين في الاستفادة من خدمات الجمعية من خلال طلب الوثائق الآتية:
- ١- الهوية الوطنية أو بطاقة الإقامة.
 - ٢- كرت العائلة/ أو عقد النكاح.
 - ٣- صورة من نظام (أبشر) بالمعلومات الشخصية لرب الأسرة.
 - ٤- صورة من إثبات العنوان الوطني للمسكن.
 - ٥- صورة حك ملكية المنزل أو عقد إيجار إلكتروني معتمد من مكتب عقاري.
 - ٦- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين.
 - ٧- صورة من رقم الحساب البنكي والآيبان، ويكون باسم صاحب الطلب.
 - ٨- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر ثلاثة أشهر في حالات معينة.
 - ٩- تعهد بمسؤولية المستفيد على صحة جميع البيانات المقدمة إلى الجمعية.
 - ١٠- طباعة استحقاق سكني .
 - ١١- تقارير طبية لذوي الاحتياجات الخاصة .
 - ١٢- أي مستندات أخرى إضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

المادة السادسة: حقوق المستفيد

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
- ٢- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة.
- ٣- العمل على تقديم الخدمات إلكترونياً.
- ٤- الحفاظ على سرية بيانات المستفيد وفقاً لسياسة خصوصية البيانات الخاصة بالجمعية.
- ٥- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة.

المادة السابعة: واجبات المستفيد

- ١- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- ٢- إشعار الجمعية في حال طرأ تحديث أو تغيير على الوضع الاجتماعي أو الاقتصادي أو الصحي سواء له أو لأحد التابعين له.
- ٣- الموافقة على شروط تقديم الخدمات.

المادة الثامنة: الإشعارات والتواصل

تتواصل الجمعية مع المستفيدين عبر التواصل الهاتفي، مقابلة أو موقع الكتروني ، عبر مندوب الجمعية أو المراسلات الكتابية عبر البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى حسب العناوين الرسمية للمستفيد، أو التي زود المستفيد الجمعية بها، وتكون هذه المراسلات ذات حجية وأثر قانوني.

المادة التاسعة: السريان والتعديل

تدخل هذه السياسة سريان التنفيذ من تاريخ اعتماد مجلس إدارة الجمعية عليها، ولا يجوز تعديلها إلا بقرار من مجلس إدارة الجمعية.

إعتماد مجلس الإدارة
تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الخامسة المنعقدة بتاريخ
١٤٤٥ / ٥ / ٢٠ هـ الموافق ٢٠٢٣ / ١٢ / ٤ م

رئيس مجلس الإدارة
حصة عبدالعزيز العيسى

