



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



تمهيد

في سعف نقدم نشاطاً مركزاً وموجهاً في مجال الإسكان يتسم بالحرفية نتيجة لما اكتسبه المؤسسون من خبرتهم الطويلة في إدارة المشاريع،
غرضها من ذلك تحقيق أكبر نفع ممكن دون تشتيت لجهودها في مجالات يكون لغيرها من المختصين مساهمات أجدى نفعاً من إسهامها فيها.
لذلك سعى فريق سعف لتصميم برامج محددة تستطيع قياس أثرها بشكل واضح ومركزة في مجالات محدودة لتركيز الموارد وعدم تشتيت الجهود.
وتعمل الجمعية على رفع مستوى الخدمات المقدمة وتحسين الإجراءات التي تحقق ذلك.

التصنيف

يصنف هذا الدليل للمستفيدين ويوضح الخدمات المقدمة لهم، ومجال وآلية تقديم الخدمات.

المسؤوليات

يقع على عاتق الجمعية تطبيق هذه السياسة عند تقديم أي من خدماتها للمستفيدين المسجلين لديها وضمن النطاق الجغرافي لها، وعليها توعية المستفيدين بما لهم من حقوق وما عليهم من مسؤوليات.

اسم المسؤول عنها	صفة المسؤول عنها	المهمة
أ/أفنان الحربي	مدير وحدة الإسكان التنموي	الإعداد
أ/أفنان الحربي	مدير وحدة الإسكان التنموي	التحديث
أ/رشا قراش	المدير التنفيذي	مراجعة
أ/رشا قراش	مجلس الإدارة	اعتماد
أ/أفنان الحربي	وحدة الإسكان التنموي	حفظ

التعريفات

المعنى	المصطلح
جمعية سعف للإسكان التنموي	الجمعية
وحدة الإسكان التنموي	الوحدة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	الجهة الرقابية
وزارة الإسكان (وكالة الإسكان التنموي)	الجهة الإشرافية



الموقع الجغرافي

منطقة مكة المكرمة- مدينة جدة.

خدمات الجمعية

- 1- برنامج مسكن (البرنامج الأساسي): يعنى بتوفير مسكن مناسب للأسرة ضمن برنامج مجتمع سعف
- 2- برنامج تمكين (مخصص لتمكين مستفيدي برنامج مسكن): العمل مع المستفيدين لنقلهم إلى الاستقلالية المادية.

المستفيدون من خدمات الجمعية

- 1- الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي.
- 2- الأسر المستحقة للدعم السكني.

شروط الحصول على الخدمة

- 1- التواصل الشخصي للمستفيد الفعلي.
- 2- تعبئة نموذج طلب تسجيل وتوفير المستندات المطلوبة.

حقوق المستفيد

- 1- المعاملة الحسنة.
- 2- الاحترام وحفظ الكرامة.
- 3- معرفة الشروط والطلبات حول كيفية الحصول على الخدمة.
- 4- الاستفسار عن الخدمة.
- 5- تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- 6- الخصوصية وسرية المعلومات.
- 7- تقديم الشكوى والتعبير عن رأيه.
- 8- في حال تم رفض تقديم الخدمة يحق للمستفيد معرفة أسباب الرفض.

واجبات المستفيد

- 1- الالتزام بقوانين الجمعية وأنظمتها واحترام العاملين فيها.
- 2- الالتزام بالحضور في حال الترشح لأي برامج تدريبية - تأهيلية - وظيفية - توعوية ونحوها.
- 3- تقديم المعلومات الصحيحة.
- 4- تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة.
- 5- الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات.
- 6- التجاوب مع الجمعية.



قنوات التواصل مع المستفيد

- 1- المقابلة الشخصية.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- الزيارات الميدانية.
- 4- الرسائل الالكترونية - الرسائل النصية.
- 5- الموقع الالكتروني للجمعية.

آلية تقديم الخدمة

- 1- المستفيد - تقديم طلب الخدمة.
- 2- استقبال الخدمة - استقبال طلب الخدمة والتأكد من المستندات.
- 3- موظف الخدمة- فتح الطلب واستيفاء البيانات المطلوبة.
- 4- الباحث الاجتماعي- التأكد من استحقاق المستفيد للحصول على الخدمة.
- 5- الادارة- اعتماد المستفيد.
- 6- في حال وجدت الجمعية أو أحد باحثيها عدم المصادقية وتضارب في الأقوال من قبل أفراد الأسرة فمن حق الجمعية عدم قبول الحالة.

شروط وإجراءات وآلية القبول

أوراق الثبوتية الأساسية

- صورة الهوية الوطنية (حديثة).
- صورة كرت الأسرة(حديثة).
- صور هويات الأبناء المعالين.
- رقم الحساب البنكي الخاص بالمستفيد(الآيبان).
- مشهد من الضمان الاجتماعي.
- عقد إيجار المنزل موثق إلكتروني من شبكة(إيجار).
- تعريف من التأمينات الاجتماعية.
- تعريف من المؤسسة العامة للتقاعد
- رقم حساب البنكي الآيبان الخاص بالمؤجر.
- تعريف من المدارس من موقع نظام نور.
- تعريف بالجامعات أو المعاهد.
- العنوان الوطني من موقع البريد السعودي.



أوراق ثبوتية إضافية للحالات التالية: الأرملة

- شهادة الوفاة.

- صك الولاية.

- صك حصر الورثة.

- تقارير طبية أن وجد.

المطلقة

- صك الطلاق.

- صك الإعالة (أن وجد).

- صك الحضانة ((أن وجد)).

- تقارير طبية أن وجد.

في حال عجز الزوج عن العمل

- تقرير طبي يوضح عجزه عن العمل.

أسرة السجين

- مشهد من إدارة السجن

آلية تقديم الشكوى

- 1- مقدم الشكوى- تقديم الشكوى من خلال نموذج محدد.
- 2- مستقبل الشكوى-استقبال الشكوى والإحالة إلى الإدارة.
- 3- الإدارة- استلام الشكوى والتواصل مع مقدم الشكوى.
- 4- الإدارة المعنية بالشكوى- النظر والإفادة عن الشكوى.
- 5- الإدارة- التواصل مع مقدم الشكوى والإفادة بالإجراء وإغلاق الشكوى وتحقيق رضا مقدم الشكوى.

الاقتراحات والشكاوى

نستقبل اقتراحاتكم وشكاواكم عبر الوسائل التالية

1- الرسائل القصيرة ورسائل الواتس آب على جوال الجمعية رقم: [966554606163](tel:966554606163)

2- البريد الإلكتروني: info@saaf-housing.org.sa

3- الموقع الإلكتروني للجمعية: www.saaf-housing.org.sa



اعتماد وتعديل وتنفيذ ومراجعة السياسة

- تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ 2021/4/4 م .
- يجري العمل بالسياسة بعد اعتمادها من مجلس الإدارة وتعميمها على جهات الاختصاص بالجمعية.
- لرئيس مجلس الإدارة (بعد اعتماد السياسة من قبل مجلس الإدارة) ان يصدر التعليمات اللازمة لتنفيذها.
- يجب موافقة مجلس الإدارة على أية تعديلات تتم على السياسة ويتم التعديل بموجب ملحق ويعتمد الملحق بعد اعتماده جزءا لا يتجزأ من السياسة.