



سياسة تقديم الخدمة للمستخدمين

أهداف السياسة:

- المساهمة في تحقيق رسالة الجمعية في تطوير وابتكار حلول الإسكان الخيري.
- المساهمة في تحقيق استراتيجيات الجمعية وتعزيز جودة حياة المستفيدين وبناء نظام مؤسسي.
- المساهمة في تعزيز القيم الجوهرية للجمعية (الشفافية والجودة والعدالة والأثر).

مجال التطبيق:

- المستفيدون.
- وحدة الإسكان.
- وحدة خدمات المستفيدين.

السياسات ذات العلاقة:

- سياسة الخصوصية.
- سياسة التواصل مع المعنيين.

تمهيد:

تقوم جمعية إيوان بتقديم خدماتها للمستفيدين في نطاق خدماتها من خلال البرامج ومبادرات الجمعية المختلفة والمصممة وفق احتياجات المستفيدين دون تمييز بين المستفيدين ولا محاباة ولا تفضيل إلا وفق الشروط المحددة ووفق معيار شدة الحاجة التي تهدف منه الجمعية لخدمة المستفيدين الأشد حاجة في مدينتي تنومة والنماص.

المستفيدين من خدمات الجمعية (حسب الفئة):

جميع الخدمات تقدم للأسر والأفراد سواء كان سعودي أو مقيم:

- معدومي الدخل.
- ذوي الدخل المحدود.
- الأراذل.
- المطلقات.
- مستفيدي الضمان الاجتماعي.

الفئات المستهدفة	بحسب الجنس	بحسب الجنسية	بحسب الدخل	الوصف
مستفيدي الضمان	الجميع	المواطنون	الضمان فقط	عائل لأسرة
الأرامل	الإناث	الجميع	دخل محدود	أم لأيتام
ذوي الدخل المحدود	الجميع	المواطنون	التقاعد فقط	الدخل ٦٠٠٠ ريال فأقل
المطلقات	الإناث	المواطنات	دخل محدود	المطلقة أم لـ أبناء
معدومي الدخل	الجميع	المواطنين	معدوم الدخل	عائل لأسرة

البرامج والمبادرات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمة للفئات المختلفة من المستفيدين في الجمعية من خلال حزمة من البرامج التي تم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة وهي كالتالي:

م	البرامج	م	المبادرات
1	برنامج البناء	1	مبادرة حلول التكيف
2	برنامج الترميم	2	مبادرة حلول التدفئة
3	برنامج الصيانة	3	مبادرة سداد الفواتير
4	برنامج دعم الإيجار	4	تأمين الأجهزة الكهربائية والأثاث
5	برنامج الإسكان التنموي	5	-

الشروط العامة لتقديم البرامج للمستفيدين:

يتم تقديم الخدمات للمستفيدين وفق الشروط التالية:

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٢. أن يكون المتقدم من سكان منطقة عسير.
٣. أن يكون من مستفيدي الضمان الاجتماعي.
٤. أن لا يزيد دخل المستفيد عن (5000) ريال.

أولاً: شروط الاستفادة من برامج الجمعية:

١- شروط التقديم على برنامج البناء:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٦٥ فأكثر.
٢. أن يكون المستفيد لديه أرض مملوكة بصك شرعي وقابلة لاستخراج رخص الإنشاء.
٣. التوقيع على إقرار البناء التابع للجمعية.
٤. الالتزام والموافقة على المخطط المعتمد لدى الجمعية في تصميم الوحدة السكنية التي سيتم بناؤها.

٢- شروط التقديم على برنامج الإسكان التنموي:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن تنطبق عليه شروط الإسكان التنموي ويثبت استحقاقه لدى الإسكان التنموي.
٢. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٦٠ فأعلى.

٣- شروط التقديم على برنامج الترميم:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٦٠ فأكثر.
٢. أن يكون المستفيد مالك للوحدة السكنية المراد ترميمها، و أن لا تكون مهجورة من السكان.
٣. الموافقة المسبقة على نموذج خدمات الترميم والتي يحددها الفني الزائر وفقاً لحالة المبنى.

٤- شروط التقديم على برنامج الصيانة الطارئة:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة ٥٠ فأكثر.
٢. الموافقة المسبقة على نموذج خدمات الصيانة والتي يحددها الفني الزائر وفقاً لحالة المبنى.

0-شروط التقديم على برنامج دعم الإيجار :

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يحصل في مقياس شدة الحاجة على درجة 00 فأكثر.
٢. لمجلس الإدارة أن يستثني الحالات الإنسانية من غير المواطنين.
٣. أن يكون لدى المستفيد عقد إيجار إلكتروني.
٤. أن لا يزيد مبلغ الدعم الشهري عن (١٢٥٠) ريال.
٥. أن يرفق المستفيد سند دفع الإيجار الشهري لكل شهر خلال ٣ أيام عمل من استلام مبلغ الدعم ولا يستحق الدفعة التالية في حال عدم تزويده وحدة الإسكان بسند الدفع الشهري في حال كان دفع الإيجار بحسابه الشخصي.

ثانيًا: شروط الاستفادة من مبادرات الجمعية:

١- شروط التقديم على مبادرة بعطائكم صيفهم أبرد:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يكون مقياس شدة الحاجة ٥٠٪ فأكثر.
٢. أن يستفيد من الخدمة لمرة واحدة فقط .

٢- شروط التقديم على مبادرة ادفئهم بعطائكم:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يكون مقياس شدة الحاجة ٥٠٪ فأكثر.
٢. أن يستفيد من الخدمة لمرة واحدة فقط.

٣- شروط التقديم على مبادرة رحماء :

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يكون مقياس شدة الحاجة ٥٠٪ فأكثر.
٢. أن يستفيد من الخدمة لمرة واحدة فقط .

٤- شروط التقديم على مبادرة عوئاً لهم:

بالإضافة إلى الشروط العامة يشترط التالي:

١. أن يكون مقياس شدة الحاجة ٥٠٪ فأكثر.
٢. أن يستفيد من الخدمة لمرة واحدة فقط.

سياسة البحث الاجتماعي:

أولاً - معايير قياس مدى شدة الحاجة لدى المستفيد:

اجمالي المعيار		
100	المعيار	م
الحد الأعلى	الدخل الشهري	1
20	20	
	15	
	10	
	0	
الحد الأعلى	عائل الأسرة	2
5	5	
	3	
الحد الأعلى	ملكية السكن	3
20	20	
	10	
	0	
الحد الأعلى	حجم الأسرة	4
25	10	
	15	
	25	
الحد الأعلى	الاعتمادية	5
10	5	
	6	
	8	
	10	
الحد الأعلى	الإعاقة	6
20	0	
	10	
	15	
	20	

ثانيًا: سياسة زيارة فرق البحث الاجتماعي (آلية زيارة المستفيد بمقر سكنه):

- التنسيق مع المستفيد مسبقًا، وإذا كانت المستفيدة امرأة تبلغ بضرورة تواجد محرم أثناء زيارة فريق البحث.
- إبراز بطاقة عمل الباحث أو الباحثة أثناء الزيارة.
- استخدام سيارة رسمية تحمل شعار الجمعية.
- تجهيز وإعداد نماذج الزيارة حسب نوع برنامج المستفيد قبل الزيارة وتكون مع الموظف أثناء الزيارة.
- أخذ الإذن الخطي من المستفيد قبل تصوير المنزل وعدم التصوير في حال عدم رغبة المستفيد.
- عدم تصوير المستفيد بأي حال من الأحوال.
- في حال أن المستفيدة امرأة ولا يوجد لديها محرم تكون الزيارة بلجنة نسائية مكونة من باحثتين من القسم النسائي وسائق وبسيارة رسمية تحمل شعار الجمعية مع إبراز بطاقة عمل الباحثة أثناء الزيارة.
- في حال أن المستفيد رجل أو المستفيدة امرأة و لديها محرم تكون الزيارة مكونة من موظفين وبسيارة رسمية تحمل شعار الجمعية مع إبراز بطاقة عمل الباحث أثناء الزيارة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم الاعتماد في محضر مجلس الإدارة رقم (٨) بتاريخ ٢٠٢٥/١٢/٧م

