

مجلس مدينة حمص

محافظة حمص



UNHCR
The UN Refugee Agency
الوكالة الدولية للهجرة



مركز تعويض الأضرار في محافظة حمص



• تم البدء بالعمل في ملف تعويض الأضرار في الجمهورية العربية السورية في عام 2012.

• تم احداث مركز تعويض الأضرار في محافظة حمص بالتعاون مع مفوضية اللاجئين التي قامت بتأهيل المكان وتزويده بكافة التجهيزات اللازمة للعمل بهدف إيجاد حلول دائمة لمشاكل النزوح الداخلي والايجار.

• تم البدء بالعمل في المركز في شهر نيسان من عام ٢٠١٨.

• يقدم المركز كافة الخدمات اللازمة لإنجاز طلب التعويض عن الأضرار في مكان واحد، بما يؤمن اختصار الوقت والمال وحفظ الوثائق من الضياع.

- The work in the damage compensation services in Syria was initiated in 2012
- The center (one window) was established in Homs in collaboration between Homs governor and UNHCR Homs sub- office, who supported in rehabilitating and equipping the center and provided all the necessary technical support, which was required to run and initiate the work in the center aiming to find durable solutions for the internally displacement as well as renting challenges.
- The work has started in April 2018
- The center includes all necessary directories and executive services involved in damage assistance in one location that enables the population to access such services in an adequate manner reducing the time and burden invested and the prevent the loss of documents.

الوثائق المطلوبة لتقديم طلب تعويض أضرار:

- وثيقة ملكية.
- ضبط شرطة.
- صورة هوية.

عند تقديم الطلب من قبل المستفيد يتم دراسة الوثائق المقدمة وقبولها في حال كانت مستوفية, وإلا يعلم المستفيد عن النقص وكيفية استدراكه.

ليتم بعدها متابعة إجراءات الإضبارة وصولاً إلى تحديد مبلغ التعويض.

- The documents required for the damage compensation request includes the following:
- Real estate document
- Police report
- Copy on the ID
- Upon receiving the request from the beneficiary, the documents provided and are reviewed and accordingly endorsed in case it satisfies the criteria. If otherwise, the case is informed accordingly to complete the missing information and relevant documents as well as on the way to avert. Thenafter to proceed with the procedures to finally determine the compensation amount

• تسليم الشيكات.

• الاستعلام: وهنا لدينا حالتين:

■ مستفيد يرغب بالاستعلام عن المرحلة التي وصلت إليها إضبارته.

■ مستفيد تمت دعوته عن طريق رسائل نصية لمراجعتنا

لاستكمال نقص في إضبارته

- Handing over and receiving the cheques
- Information : there are two different cases :
 - 1- The beneficiary would like to inquire about where file stands
 - 2- The beneficiary who has received and invited through an SMS requesting him to approach the one window in order to complete the missing documents in his file.

قبل احداث المركز كانت هذه المهام موزعة على ثلاث أماكن:
محافظة - بلدية - مديرية الخدمات الفنية كالتالي:

- تقديم اضبارة **لديوان البلدية** بدون أي تدقيق: (من الممكن أنه عند وصولها للجان قد يتم استدعاء المواطن لتصحيح واستكمال الوثائق في الوقت الذي يكون فيه ينتظر الكشف الحسي أو يعتقد أن إضبارته قيد الإنجاز).
- اجراء الكشف الأول من قبل لجان الكشف الأولي في البلدية واحالة الأضابير المكشوفة **للمحافظة**
- التي تقوم بالإحالة إلى لجان التدقيق في **مديرية الخدمات الفنية**
- التي تقوم بإعادة الأضابير المدققة **للمحافظة**
- التي تعيدها إلى **البلدية** للتسعير واعداد الجداول المالية
- التي تعيدها إلى **المحافظة** لإنجاز للتدقيق الأمني ومن ثم مراسلة وزارة الإدارة المحلية والبيئة بطلب رصد الاعتماد.

- Before the establishment of the center beneficiaries had to seek services from three different departments spread all over the city in three different locations: Governor, municipality and the department of technical services as follows :
- Applying and submitting the request at the municipality department without any verification (sometimes once the file referred to the committee , the beneficiary might be requested to correct or complete some documents in case of any missing inf/ or while waiting for the physical side assessment).
- Conducting the initial assessment by the initial assessment committee and refer the files verified to the governor.
- Thenafter the governor from its side refers it to verification committee at the department of technical services, who from its side reverts the verified files to the governor. The latter one then, reverts the files to municipality for pricing estimation and prepares the financial list.
- The municipality from its side reverts and refers the verified and scrutinized and then initiates the correspondence with the municipality of local administration requesting for fund allocation.

- مما سبب:
- عدم وجود إدارة واحدة للملف بالتالي أسلوب عمل مختلف بين الأماكن.
- عدم وجود قاعدة بيانات.
- عدم إمكانية تقديم خدمة الاستعلام، وكل ما يمكن تقديمه في كل مكان من أماكن العمل هو معلومة وجود الاضبارة لديه فقط، وفي حال عدم وجودها لديه فإنه لا يمتلك أي معلومات عن مكان وجودها أو المرحلة التي وصلت إليها، ويجب على المواطن مراجع كافة أماكن العمل للعثور على اضبارته.
- وعند بدء العمل في المركز تم تكليف خمس مكاتب أمامية من أصل ثمانية لخدمة الاستعلام عن الأضابير بسبب العدد الكبير من المراجعين.
- وقت طويل لإنجاز الاضبارة ويمكن ان تضيع
- صعوبة متابعة للمواطن بين هذه الأماكن الثلاثة (مسافة – كلفة مالية للتنقل – عدم وجود أسلوب عمل واضح وموحد وبالتالي كل مكان يعمل بوجهة نظر خاصة به).

Which resulted in:

Lack of one unified file management so different work modalities in each different department

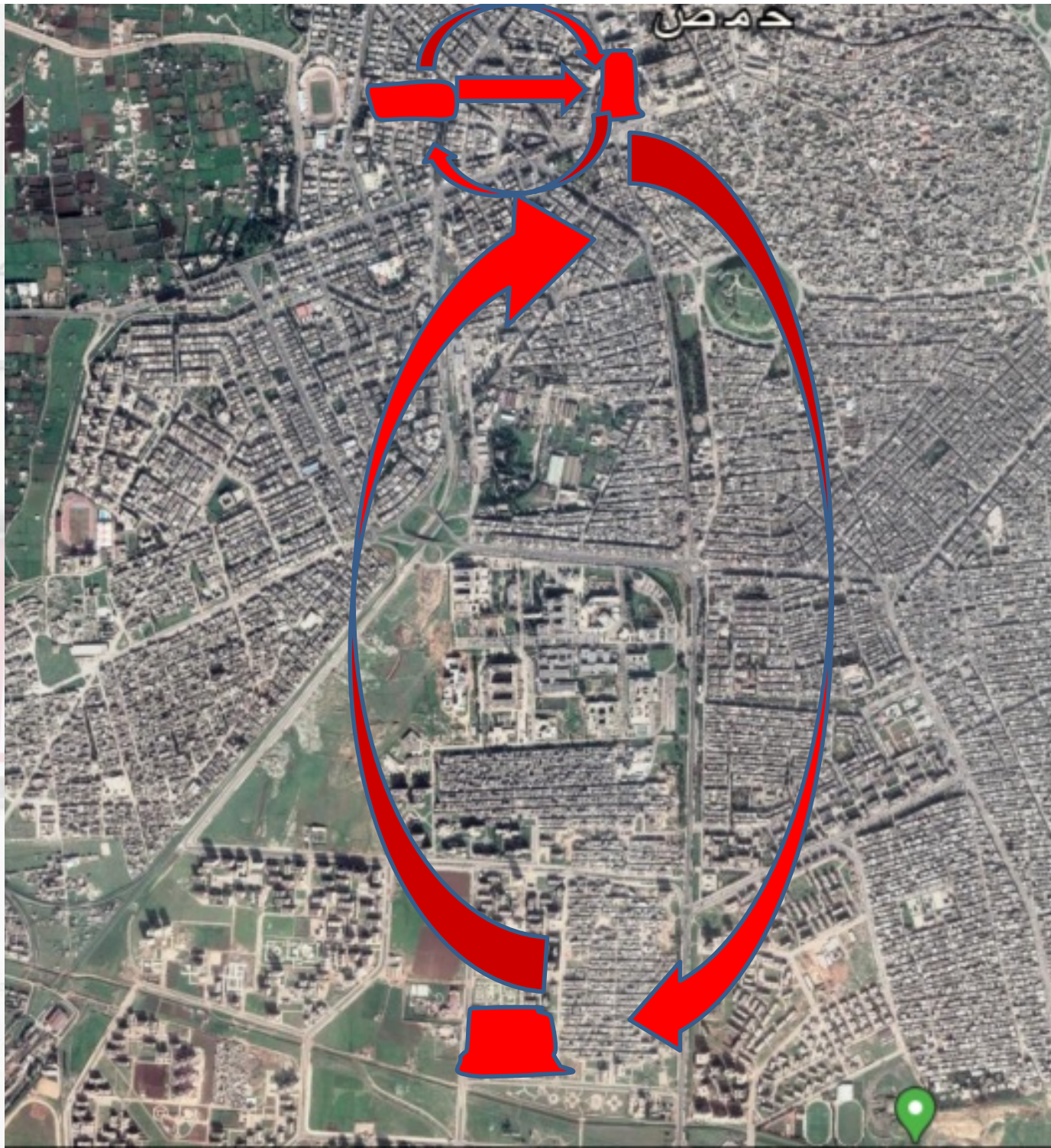
Lack of database

Lack of information services that the only information that could be provided is be availability of the file in each certain location without knowing where the file stands in the process .

When the center was established, five information desks out of eight (considering the significant number of the cases) have been assigned for information services.

The long time consumed to complete the file of each case and the risk if its loss

The difficulties encountered the beneficiaries to follow up in the three location (far distance, transportation cost, lack of clear and unified workflow)



نتائج افتتاح مركز تعويض الأضرار في محافظة حمص:

- بسبب الترتيب في العمل وإمكانية الالتزام بالمواعيد التقريبية المعطاة للمواطن انخفض الاستعلام بشكل كبير (مكتب أمامي واحد فقط مخصص للاستعلام).
- تمكنا عند إحداث المركز من اعداد قاعدة بيانات كاملة لملف الاضرار في المحافظة من لحظة البدء في العمل فيه من عام 2012 وحتى تاريخه.
- نسبة إنجاز عالية في اعمال التسعير وإعداد الجداول المالية والتدقيق الأمني ومراسلة الوزارة بسبب توحيد إدارة الملف وتكامل العمل وأتمنته بشكل كامل.
- إمكانية منح وثيقة براءة ذمة للاستفادة من ترميم الجمعيات الخيرية.
- المساعدة في تسهيل العودة كحل دائم للنزوح الداخلي.

The impact of opening the damage compensation office in Homs:

- Organizing the work and the possibility to commit with the approximate appointment given for each beneficiary (only one information desk).
- Managing full database for all files and cases on damage compensation in the governorate since the beginning of the work in 2012 till now
- Significant progress in the pricing estimation, preparing the financial list and the security verification and carrying out the correspondences with the municipality , which was as a result of the unification and the integration of the file / case management and integration and the complementarity of the work automizing the work in an integrated manner
- The possibility to guarantee a Financial clearance in order to get enlist for the rehabilitation assistance provided by the NGOs in Homs.
- Facilitating the return process as a durable solution for the internal displacement.

• نبين فيما يلي مقارنة في حجم الإنجاز المالي قبل وبعد افتتاح المركز:

نوع الضرر	مجموع التعويضات قبل إحداث المركز	مجموع التعويضات بعد إحداث المركز
ابنية مدينة	4,419,476,400	9,699,156,770
ابنية ريف	1,735,325,491	2,961,836,511
آليات	104,853,466	60,120,083

it clearly demonstrates the achievements and the capacity of the one window compering between before and after the establishment

The total number of compensations after the center	The total number of compensations before the center	Type of damage
9,699,156,770	4,419,476,400	Urban areas
2,961,836,511	1,735,325,491	Rural areas
60,120,083	104,859,466	Vehicles



POCOPHONE
SHOT ON POCOPHONE F1

2020/6/14 09:24



POCOPHONE
SHOT ON POCOPHONE F1

2020/6/14 09:24



POCOPHONE
SHOT ON POCOPHONE F1

2020/6/14 09:24

اذار عام 2019

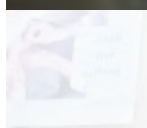


محافظه صيدا :



محافظة حماه :

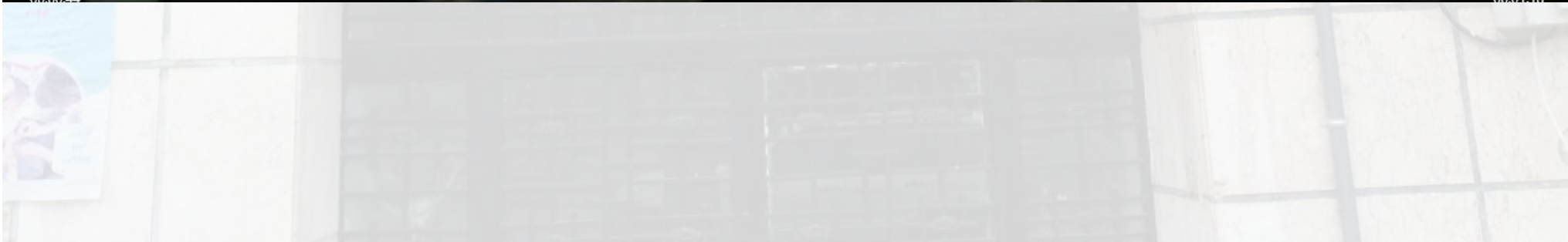
محافظة حماه مع غراند التسميات المقدوة لعودة المهجرين

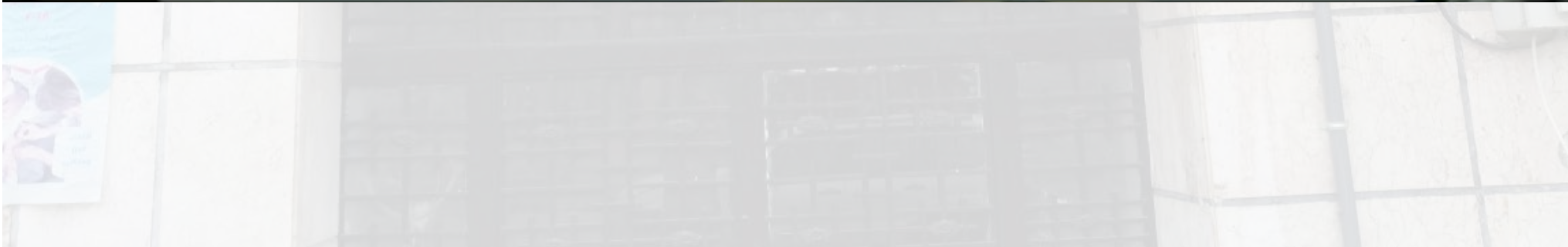




محافظة دهص :
الوفاة بحث مع غراند التسميات القدوة لعوزة الوحدرين

00:00:44 00:01:18





مجلس مدينة حمص

محافظة حمص



UNHCR
The UN Refugee Agency
الوكالة الدولية للهجرة



مركز تعويض الأضرار في محافظة حمص

