

التاريخ :
الرقم :
المرفقات :



سياسة

تنظيم العلاقة

مع المستفيددين





التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

المقدمة

تمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي تقدمها لهم الجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم اتخاذها لقبولهم أو استفادتهم.

وتتركز جمعية أشيق الخيرية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة و مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعيمها بما يكفل حقوق المستفيد وواجباته.

تعريف المستفيدين

كل من يتقدم لطلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليهم شروط القبول من الأسر الفقيرة والأرامل والأيتام والمهجورات والعاجزين عن العمل وكبار السن والمرضى الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تسوّلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجزاء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .





التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك طريق ما يلي :-

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد وتشجيعه على ذلك والتأكد على أن جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي .
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى 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 أراء المستفيدين .

شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية

- أن يكون المتقدم سعودي الجنسية .
- أن يثبت لدى الجمعية إقامة المستفيد في منطقة خدماتها .
- توفر الشروط الخاصة المطلوبة لكل حالة .

أنواع المساعدات المقدمة للمستفيدين

- إعانات نقدية وعينية .
- برامج ومشاريع متنوعة الأهداف وال المجالات .

الوثائق المطلوبة من المستفيدين

(١) صورة من الهوية الوطنية .

(٢) إثبات مقر السكن (عقد الإيجار الإلكتروني - صك - وثيقة).

(٣) إثبات الحالة الصحية (تقرير طبي حديث).

(٤) إثبات مقدار الدخل (كشف بنكي بأخر ٣ أشهر) وتعريف بالراتب (إن وجد) .

(٥) بربت من الأحوال والجوازات وصورة من دفتر العائلة .



التاريخ :
الرقم :
المرفقات :



٦) كشف حساب ورقم الآيبيان .

٧) مشاهد تعريفية للأبناء من المدارس .

٨) صك الطلاق - الهجران - الإعالة - الوكالة - الولاية .

٩) تعبئة الاستماراة الخاصة بطلب المساعدة .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. لائحة البحث الاجتماعي .
٣. لائحة الصرف .
٤. نماذج وطلبات دعم المستفيد .

إقرار المساعدة وأالية الصرف

يتم صرف المساعدات بعد اعتمادها من مجلس الإدارة بناء على توصيات اللجنة الاجتماعية وفق
كشف موضح فيها أسماء المستفيدين ونوع المساعدة المطلوبة والحالة وفق نماذج طلب المساعدة .
ولمجلس الإدارة الحق في تغيير آليات الصرف والاستحقاق على حسب المصلحة العامة للجمعية
ولا يحق للمستفيد الاعتراض على ذلك .



التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

حقوق المستفيد

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص وقسم الخدمة المجتمعية واللجنة المختصة.
٢. أن يتم التعامل مع الملف الورقي / الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة ولكل الحق في طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحث اجتماعي آخر في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
٣. الحصول على الخدمات والرعاية لسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٤. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٥. طلب مشاركة أحد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
٦. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
٧. الاحترام والكرامة.
٨. التعريف بمقدمي الخدمة وأسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك.



واجبات المستفيد

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية له.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.

التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويًا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث أو تطلب منكم.

٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.

٧. المحافظة على الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسوب الآلي وأي أجهزة آخر في مقر الجمعية.

٨. الالتزام بالزeti المحتشم عند مرافق الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موقع آخر.

٩. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم.

١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.

١١. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولكم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.

١٢. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.

١٣. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرةً أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهه نظركم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

١٤. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.



التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

حالات الاستبعاد من الجمعية

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استماراة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. زواج الأرملة أو المطلقة.
٣. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاءب في الأوراق أو التزوير أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث والمقدم في تفصيلات السكن.
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .
٩. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه أولاده ، أخوته ، أبيه .
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
١١. في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بين تسجيله في أحد النطاقين.
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية لفظاً أو جسدياً أو أملأكمهم بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٣. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة
١٤. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات



التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقساً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

ثانياً : على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١. المعلومات الشخصية الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة / وسائل الاتصال الهاتف و البريد الإلكتروني.
٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. أسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع وليس لجلب الضرر على منسوب الجمعية أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية.
٧. تحديد الطلب المراد.
٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى.

إجراءات التظلم أو الشكوى

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه في هذه اللائحة.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٢٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.



التاريخ :
الرقم :
المرفقات :

٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / الخ
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى اللجنة المختصة لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه إن ظهر أن تظلم المستفيد كيدي .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير خلال ساعات العمل الرسمي من ٤ عصراً إلى ٨ مساءً من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

المؤليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين وعلى إدارة خدمات المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم وبما يتوجب عليهم .

اعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة في اجتماعه رقم (٧) بتاريخ ١٤٤٢/٤/١٢ هـ

وتلغي ما سبقها من سياسات لتنظيم العلاقة مع المستفيدين

