

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكل الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية.

البيان

أ. قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الموقع الإلكتروني.
٥. البريد الإلكتروني.

ب. أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. آلية إدارة المتطوعين.
٣. لائحة المساعدات.
٤. نموذج طلب خدمة.

ج. التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد ، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة صحيحة.
٢. في حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشترطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.



٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تحدد المدة للرد على الطلب حسب المدة المتعمدة في إجراءات خدمة المستفيدين .

د. تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

هـ. استقبال الشكاوى من المستفيدين وتسويتها:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق الإدارة التنفيذية.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن استمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

و. بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

ز. تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:



١. تحديد مسؤول للتواصل مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات تم التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.
- ح. قياس رضا المستفيدين:
 ١. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
 ٢. المسح الميداني.
 ٣. الزيارات المكتبية.
 ٤. المقابلات.
 ٥. المتابعة المستمرة من الإدارة على رابط الشكاوى والاستفسارات.
 ٦. الاشراف من الإدارة على مسؤول الاتصال.

حقوق المستفيدين

١. الحصول على المساعدة والخدمة المتوفرة والمناسبة بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل المختصين في الجمعية.
٢. طلب تحويل الملف والمتابعة لدى باحث اجتماعي آخر في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث ووجود المبرر المقنع لطلبه.
٣. الحصول على المساعدات والخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بكل احترام وتقدير وعدالة.
٤. معرفة أسباب عدم تقديم أي مساعدة و الخدمة.
٥. طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرار فيما يخص المساعدة والخدمة المقدمة له وعند مواجهة أي مشكلة تتعلق بها.
٦. أن يتم التعامل مع ملف المستفيد وجميع المراسلات الخاصة به بسرية تامة.
٧. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
٨. معرفة أسماء ووظائف مقدمي المساعدة والخدمة الاجتماعية.



٩. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمة معينة أو موظف أو برنامج فللمستفيد الحق في الإبلاغ عن ذلك لمقدمي الخدمة مباشرة أو عن طريق التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال الملاحظة أو المقترح أو الشكوى لأصحاب القرار في الجمعية ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

واجبات المستفيدين

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة منهم.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات المطلوبة منهم وذلك لمقدمي الخدمة والباحث الاجتماعي في الوقت المحدد لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة.
٣. إبلاغ الجمعية مباشرة بأي تغييرات في الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو السكنية أو وسائل الاتصال وغيرها من الحالات.
٤. الالتزام بتحديث بياناتهم وتابعيهم بشكل دوري.
٥. المحافظة على البطاقات وعلى الأجهزة المصروفة للمستفيد من الجمعية.
٦. الالتزام بالآداب العامة والزي الوطني للرجل واللباس المحتشم للمرأة عند مراجعة الجمعية أو عند المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية والدورات التدريبية.
٧. احترام موظفي وموظفات الجمعية وعدم التعدي عليهم.
٨. المشاركة في البرامج والدورات التدريبية والتأهيلية والتعليمية المرشحين لها، والالتزام بحضورها.
٩. عدم رفض أي برنامج تدريبي أو تأهيلي أو تعليمي أو الانقطاع عنه بعد ترشحه من الجمعية إلا بعد توضيح الأسباب والمبررات المقنعة للجمعية.
١٠. عدم التسجيل في أي جمعية أخرى أو جهة خيرية بعد قبولهم بالجمعية إلا بعد موافقة الجمعية.

حالات استبعاد المستفيد من خدمات الجمعية

١. انتقال سكن المستفيد إلى خارج نطاق محافظة مرات الإداري.
٢. إذا أضح أن المستفيد قدم بيانات ومعلومات غير صحيحة للجمعية.
٣. إذا تزوجت الأرملة أو المطلقة.
٤. إذا تأخر المستفيد عن تحديث بياناته المطلوبة منه مدة تزيد عن ٣٠ يوماً.



٥. عند اكتفاء المستفيد أو عند فقدته لأحد الضوابط التي تم تسجيله بناء عليها بعد أخذ موافقة لجنة خدمة المستفيدين في الجمعية على ذلك.
٦. عند التعدي على موظفي الجمعية أو مرافقها أو أملاكها، وإحالة الجهات المختصة.
٧. عند رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته لبرامج التدريب والتأهيل الموجهة له من الجمعية بدون سبب مقنع للجنة خدمة المستفيدين.
٨. عند رفض المستفيد التعاون مع الباحث الاجتماعي، وعدم تسهيل مهمته في البحث وعدم تقديم المعلومات والمستندات اللازمة.

تقديم التظلم أو الشكوى

١. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من الانتقاص من حقوقه أو التقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
٢. على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوما من تاريخ حدوث الواقعة ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
٣. عند تقديم المستفيد تظلم أو شكوى فيجب أن تشتمل على الآتي :
 - أ. المعلومات الشخصية (الاسم الرباعي، رقم الهوية الوطنية، رقم ملف، وسيلة الاتصال)، التاريخ، التوقيع.
 - ب. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 - ج. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 - د. تحديد الضرر.
 - هـ. أسباب التظلم.
 - و. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 - ز. تحديد المطلوب من التظلم أو الشكوى.
 - ح. إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 - ط. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.



إجراءات التظلم أو الشكوى

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية.
٢. لا ينظر في التظلمات أو الشكاوى غير المكتملة البيانات أو التي باسم مستعار أو مجهول أو بدون اسم أو بدون وسيلة اتصال.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم التظلم أو الشكوى.
٥. التظلم أو الشكوى سوف يتم التعامل معه بسرية ولن يطلع عليه إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المتقدم بنتيجة التظلم أو الشكوى.
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المتقدم إلى الجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات النظامية في حقه إذا تبين أن التظلم أو الشكوى كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى للمدير التنفيذي للجمعية عن طريق موقع الجمعية www.gamiamarat.org.sa أو تسليمها مباشرة للمدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي من الأحد إلى الخميس في ظرف مغلق.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.



آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة

أولاً : التسجيل في خدمات الجمعية

• وقت تنفيذ الخدمة

٢٠ يوم عمل

• الفئات المستفيدة

١. الأسر والأفراد ذوي الاحتياج أو الدخل المنخفض.
٢. العجزة وذوي الإعاقة.
٣. الأرملة.
٤. المطلقات والمهجورات.
٥. الغارمين.
٦. المتعفين.
٧. عابري السبيل المنقطعين.
٨. أسر السجناء والمفرج عنهم.

• شروط الاستحقاق

١. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية ويستثنى من ذلك من يرد لهم استثناء من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
٢. أن يكون من ذوي الاحتياج أو الدخل المنخفض.
٣. أن يكون مقر سكنه ضمن النطاق الإداري لمحافظة مرآت.
٤. أن يعول المتقدم نفسه أو أفراد عائلته.

• خطوات التقديم

١. طلب التسجيل (لدى موظف خدمة المستفيدين).



٢. فرز الطلبات (فرز المستندات والمرفقات وفق لائحة المساعدات بالجمعية وإكمال النواقص).

٣. البحث الميداني (بحث ميداني للحالات للتأكد من السكن والحالة).

٤. التسجيل الإلكتروني (التسجيل بنظام رافد الإلكتروني بالجمعية وإدخال معادلة الدخل لتحديد الفئة).

٥. لجنة الخدمة الاجتماعية (مطابقة الاشتراطات والمستندات والاعتماد).

ثانيا : التقدم لطلب مساعدة طارئة (سداد إيجار):

• وقت تنفيذ الخدمة

٢٠ يوم عمل

• الفئات المستفيدة

١. المستأجرين.

• شروط الاستحقاق

١. أن يكون مسجل ومحدث بياناته في نظام رافد الإلكتروني .
٢. أن يكون مستأجر بعقد الكتروني.

• خطوات التقديم

١. الطلب (لدى موظف خدمة المستفيدين ، الكتروني).
٢. فرز الطلبات (فرز المستندات والمرفقات وفق لائحة المساعدات بالجمعية وإكمال النواقص).



٣. البحث الميداني (بحث ميداني للحالات للتأكد الحالة) .

٤. لجنة الخدمة الاجتماعية (مطابقة الاشتراطات والمستندات والاعتماد وفق الميزانية

المعتمدة) .

**** تمت الموافقة على هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ٢
وتاريخ ١٤٤٦/٣/١٢ هـ الموافق ٢٠٢٤/٩/١٥ م.**

