



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة / تصريح رقم (١٩)

ديسمبر ٢٠١٨ م	الإصدار الأول
ديسمبر ٢٠٢٠ م	التحديث
يناير ٢٠٢٣ م	التحديث



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الرعاية إلى التنمية مع تعزيز ثقة المستفيدين للخدمات التي تقدمها الجمعية. وتركز جمعية الفيصلية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

تمهيد:

تقديم خدمة متميز للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجوده عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الأقسام للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء 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 آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. الحضور المباشر لموقع الجمعية.
٢. الاتصالات الهاتفية بأرقام الجمعية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات- المراسلات.
٥. البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية لاستقبال الملاحظات والمقترحات.
٧. الرسائل النصية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. لائحة مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية.
٣. سياسة صرف المساعدات العينية والمادية.
٤. طلب دعم مستفيد.

طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
٣. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لمسؤولين البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٤. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٥. تقديم الخدمة اللازمة.

طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها.
٣. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لمسؤولين البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٤. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٥. تقديم الخدمة اللازمة.

المستفيدين من خدمات المركز:

- أسر محدودة الدخل.
- الأراامل والمطلقات والمهجورات.
- ذوي الاحتياجات الخاصة والمرضى ذوي الحاجة.
- أسر السجناء.
- الأيتام لدى ذويهم.
- المسنين.

مناطق تغطية الخدمة للمستفيدين:

تقوم الجمعية الفيصلية بتقديم خدمات مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية في منطقة مكة المكرمة محافظة جدة.

المستندات الخاصة المطلوب توفرها للتسجيل:

- المستندات الرسمية بطاقة الهوية الوطنية - وكرت العائلة (أصل وصورة).
- رخصة إقامة الزوجة غير سعودية (أصل وصورة).
- رخصة إقامة الزوج الغير سعودي ومتزوج من سعودية (أصل وصورة).
- رخصة هوية مقيم لأم سعودية (أصل وصورة).
- صورة صك ملكية المنزل أو عقد ايجار إلكتروني (أصل وصورة).
- إفادة دخل الزوج أو الزوجة والأبناء العاملين.
- عدد (٤) صور شخصية للمستفيدة والأيتام والمعاقين أن وجد.
- تعريف من المدرسة للأبناء (ذكور وإناث).
- تعريف من الضمان الاجتماعي (لا يتجاوز الاسبوع).
- تعريف من التأهيل الشامل في حالة وجود أحد من أفراد الأسرة يعاني من إعاقة.
- تعريف من مؤسسة التأمينات الاجتماعية أو التقاعد.
- تعريف من السجن يبين نوع القضية وتاريخ الخروج (الزوج- الابن).
- تعريف من حساب المواطن.
- صورته من الحساب البنكي والايبان ويكون باسم المستفيدة.
- صورة من شهادة الوفاة.
- صورته من صك الحضانة أو الإعالة.
- إثبات القروض أو الأقساط الشهرية بخطاب رسمي.
- تقرير طبي في حال وجود مرضى

الاجراءات لتقدم الجمعية خدماتها للمستفيدين:

عن طريق خطوات التسجيل الآتية:

- ١- تقديم المستفيد طلب تسجيل جديد عن طريق منصة غيث الإلكترونية.
- ٢- تعبئة الاستمارة الالكترونية ورفع المستندات المطلوبة.

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- تقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي افصحتها عنها المستفيدة.
- الالتزام بتحديث البيانات بالجمعية في المواعيد المحددة.
- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحثة الاجتماعية / الباحث الاجتماعي-ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
- الاحترام المتبادل مع موظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
- في حال عدم فهم المستفيد لأي برنامج أو خدمة مقدمة من الجمعية فإنه يجب سؤال الباحثة الاجتماعية.
- في حال عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عن طريق موقع الجمعية www.alfisalya.org.

شروط استحقاق المستفيدين لتقديم المساعدات (المالية والعينية):

- ١- شروط قبول الأسرة الجديدة:
 - أن تكون مقدمة الطلب سعودية الجنسية أو أم مواطن - زوجة مواطن.
 - أن تسكن الأسرة داخل مدينة جدة.
 - أن يتم تقديم الطلب عبر منصة غيث الإلكترونية.
 - رفع جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة بتاريخ حديثة.
 - دراسة حالة الأسرة وإنهاء البحث المكتبي - الميداني.
 - أن يكون دخل الأسرة لا يكفي لمتطلباتها.
 - أن تكون الأسرة ضمن الفئة المستهدفة التي يخدمها المركز.

٢- شروط إستمرار استحقاق الأسرة لخدمات المركز:

- أن تكون الأسرة لازالت مسجلة بمركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية.
- أن يكون قد جرى للأسرة بحث تنبعي وتم تحديث البيانات وارفاق جميع الأوراق الثبوتية بتاريخ محدثة.
- أن تكون الأسرة لاتزال تسكن مدينة جدة.
- أن يكون الدخل لايزال لا يكفي لمتطلبات الأسرة.
- أن يكون الأبناء لا يزالوا في مراحل تعليمية مختلفة.

حالات إيقاف خدمات المركز عن المستفيد:

- تحسن الوضع الإقتصادي.
- الانتقال خارج النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- الأسرة المنقطعة عن المركز لمدة سنتين.
- إذا اثبت لدى الجمعية وفاة المستفيد أو ينقل باسم أحد الأبناء إن وجد.
- إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل الحالة أو الدخل أو غير ذلك من استيفاء الشروط العامة أو الخاصة.
- عدم تجديد المعلومات السنوية المطلوبة من المستفيد حسب كل حالة.
- عدم مراجعة الجمعية لاستلام المساعدات خلال المدة المحددة.

قياس رضا المستفيدين:

- رفع استبانة قياس الرضا.
- المسح الميداني.
- المقابلات.
- المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
- الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل مع المستفيدين.

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واشرف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإمام، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

المرجع:

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية:

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (1) بتاريخ 1444/6/17 هـ الموافق 2023/1/10م ضمن جدول الأعمال (بند رقم 3) وهو الاطلاع على قرارات اللجنة التنفيذية واعتمادها لتحديث لوائح وسياسات وأنظمة الجمعية الفيصلية الذي تم مراجعتها في اللجنة التنفيذية جلسة رقم (9) بتاريخ 1444/5/21 هـ الموافق 15 ديسمبر 2022 م.

"تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

ت	أعضاء مجلس الإدارة	التوقيع
١	السيدة خيرية محمد نور ناصر رحيمي	
٢	السيدة أميمة محمد علي عبد الواحد مغربي	
٣	السيدة فاطمة محمد عباس فارسي	
٤	الدكتورة سعاد عبود أبو بكر بن عفيف	
٥	الدكتورة سها محمود سعد علاوي	
٦	الدكتورة عبلة عبد الحميد محمد بخاري	
٧	الدكتورة ندى عمر علي العولقي	
٨	السيدة أماني أحمد محمد مظهر	
٩	السيدة عبير غازي هاشم جليدان	
١٠	السيدة لنا احمد عبد القادر شيناوي	
١١	السيدة ليلى عمر صديق بن صديق	
١٢	السيدة هلا عبد الله هاشم السقاف	
١٣	الدكتورة مريم عبد الله سرور الصبان	

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ١٩

شكرا



www.alfaisalya.org

@alfaisalya     

@alfaisalyaorg  