



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية البر الخيرية بالجرعانة



سورة الاحقاف

رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المقرنة

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم الجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم اتخاذها لقبولهم واستفادتهم وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل تحقيق تطلعاتهم.



المحتويات الرئيسية

الصفحة	المحتوى	م
٥	الهدف العام والاهداف التفصيلية	١
٦	تعريف المستخدمين من خدمات الجمعية	٢
	مهام الجمعية الأساسية تجاه المستخدم	٣
	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين	٤
	اجراءات التعامل مع المستخدم	٥
٧	حقوق المستخدمين	٦
٨	واجبات المستخدمين	٧
٩	آلية التأكد من استحقاق المستخدمين	٨
	التظلم وتقديم الشكوى	٩
١٠	اجراءات التظلم او الشكوى	١٠
١٢	اعتماد المجلس	١١



الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وإبداع وابتكار وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف وتقليص دائرة الاحتياج.

الأهداف التفصيلية:

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه وتسهيل إجراءات القبول باستقبال طلباتهم عبر الخدمات الالكترونية حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- العمل على ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - اصدار دليل تعريفي 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 أنها أداة للتقويم والتطوير.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين
 - 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 ومن خلال اشراك المستفيدين في تصميم المبادرات والبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية.



تعريف المستفيدين من خدمات الجمعية:

كل من يتقدم لطلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليه شروط القبول من الأسر الفقيرة والارامل والليتام وكبار السن وذوي الإعاقة الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية.

مهام الجمعية الأساسية تجاه المستفيد:

- ١- صرف مساعدة مالية او عينية تعين المستفيدين على تحسين المستوى الاقتصادي.
- ٢- البحث والتحري عن الأسر المتعففة والتوصية بتقديم المساعدة لهم.
- ٣- استقبال التبرعات المالية وصرفها حسب أوجه الصرف.
- ٤- استقبال التبرعات العينية والتأكد من مطابقتها لاشتراطات السلامة.
- ٥- مساعدة الأسر الفقيرة وفق نشاط الجمعية.
- ٦- تسجيل المستفيدين في برامج وأنشطة الجمعية.
- ٧- تحقيق رضا المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم
- ٨- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية حسب آلية الاستحقاق المتبعة

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.
- ٨- مندوب المكاتب الفرعية.

إجراءات التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته:

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- ٢- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.



- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمدير خدمات المستفيدين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة

حقوق المستفيدين:

- ١- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- ٢- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته وإمكانية ذلك.
- ٣- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٥- له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- ٦- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- ٧- معرفة اسماء ومسميات مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية.
- ٨- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- ٩- احترام الحقوق القانونية لأصحاب المصالح وآلية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود.



- ١٠- إبراز كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.
- ١١- تعزيز علاقات جيدة مع المناحين والمستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- ١٢- تأكيد حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منظم.
- ١٣- توضيح النسبة التشغيلية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المناحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المناحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.
- ١٤- إتاحة الفرصة لأصحاب المصالح لمناقشة أعمال الجمعية وبما يكفل حقوق ومصالح الطرفين.
- ١٥- معاملة منسوبي الجمعية وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

واجبات المستفيدين:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- ٢- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب للطرفين لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية.
- ٣- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤- ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- ٥- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- ٦- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٧- المحافظة على البطاقات الالكترونية وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- ٨- الالتزام بالزي الرسمي عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.



- ٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- ١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم تقديمه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- ١١- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً.
- ١٢- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- ١٣- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

- ١- أن يكون سعودي / ة الجنسية او ارملة مواطن ويكون من أهل الزكاة.
- ٢- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق خدمات الجمعية
- ٣- التقديم على الاستفادة من خدمات الجمعية.
- ٤- دراسة الحالة من قبل موظفي البحث الاجتماعي بالجمعية.
- ٥- توفر الشروط والمستندات المطلوبة لكل حالة (والمعتمدة لدى إدارة خدمات المستفيدين).

التظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب 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 الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية.

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

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم، السجل المدني، رقم الاتصال، البريد الالكتروني)
- ٢- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع 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.
- ٧- تحديد الطلب المراد.
- ٨- ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

اجراءات التظلم او الشكوى:

- ١- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات او الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
- ٣- المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٤- البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
- ٥- طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ).
- ٧- التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.



- ٨- للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.
- ٩- إبلاغ أصحاب المصالح بمن فيهم العاملون في الجمعية لمجلس الإدارة بما قد يصدر من الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية، أو تثير الريبة في القوائم المالية، أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء كانت تلك التصرفات أو الممارسات مورست ضدهم أو ضد الغير، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- ١٠- الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بأحد أعضاء لجنة التدقيق والمراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.
- ١١- آليه لتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- ١٢- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

(تم بحمد الله)



الاعتمادات

اعتماد اللائحة		
003 / دح/ ب ج	رقم الاصدار	
ديسمبر / 2023م	تاريخ الاصدار	
محضر رقم (18)	محضر الاعتماد	
إدارة خدمات المستفيدين	مجال اللائحة	
الثانية	رقم النسخة	
التوقيع	المسمى	الاعداد
	عضو اللجنة	أ/ ليلي سافر الملكي
التوقيع	المسمى	المراجعة والتدقيق
	رئيس لجنة اعداد اللوائح	أ/مصلح صالح المالكي
	نائب رئيس اللجنة	أ/زايد عبدالملك الهلالي
التوقيع	المسمى	اعتماد مجلس الادارة
	رئيس مجلس الادارة	أ/صالح فرحة الزهراني
	نائب رئيس مجلس الادارة	أ/محمد جابر حكمي
	عضو مجلس الادارة	أ/زايد عبد الملك الهلالي
	عضو مجلس الادارة	أ/عطية عواض الزهراني
	عضو مجلس الادارة	أ/مصلح صالح المالكي

الختم





جمعية جعرانة

المكان والمكانة