



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



### تمهيد:-

تضع جمعية ود الاجتماعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس ي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثيرات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركت الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

### الهدف العام:-

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

### الأهداف التفصيلية:-

١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على

كافية الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا 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- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
- ٧- والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
  - ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
  - ٣- نشر نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
  - ٤- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى 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

### 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 الالكتروني للجمعية.

٨- مناديب المكاتب الفرعية.

### **الأدوات المتوفرة لموظفي المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**

١- اللائحة الأساسية للجمعية

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤- طلب دعم مستفيد

**ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:**

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 وقت التقديم.

٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.  
٧- تقديم الخدمة الازمة.

### **شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين**

١- يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

٢- أن يكون سعودي الجنسية.

٣- أن يكون السكن الحالي ضمن نطاق عمل الجمعية.

٤- دراسة الحالة من قبل لجنة البحث الاجتماعي بالجمعية وموافقة اللجنة على استحقاقها لخدمات الجمعية. ومطابقها لضوابط التسجيل وفق التصنيف التالي:

٥- المحتججين والفقراة: كل عائل لأسرة انطبقت عليه ضوابط التسجيل من خلال معادلة حساب دخل الأسرة ومصروفاتها والتي تم كال التالي

٦- مصادر دخل الأسرة - الالتزامات الشهرية  $\div$  عدد افراد الأسرة = دخل الفرد

يخصم (٣٠٠) ريال لكل فرد للمأكولات والمشرب

يخصم (١٥٠) ريال لكل طالب او طالبة في مرحلة الدراسة العامة

ويتم تصنيف الأسرة وفق المعايير التالية:

الفئة	الايضاح
فئة أ	- الأسر أشد حاجة والتي لا يزيد صافي الدخل الشهري للفرد عن (٣٠٠ ريال) ل) ولا يقل عمر المعيل عن ٤٥ سنة.
فئة ب	- وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠٠ الى ٤٠٠ ريال)
فئة ج	- وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠٠ الى ٦٠٠ ريال)
فئة د	- وهي الأسر التي يكون عدد افرادها شخص واحد ولا يتجاوز دخله الضمان الاجتماعي وليس لديه من يعوله.

الأرملة: كل امرأة توفي عنها زوجها وتسكن منزل مستقل

اليتيم: كل من توفي عنه عائلة حتى عمر ١٨ سنة للذكور والإناث ٢٢ سنة

أصحاب الهمم: كل من يعاني من مرض نفسي او إعاقة تمنعه من العمل

أسرة سجين: هي الزوجة والابناء التي سجن عائلهم

المعلقة: كل من هجرها زوجها وتسكن مع أبنائهما في منزل مستقل

المطلقة: من طلقها زوجها وتسكن مع أبنائهما في منزل مستقل

## شرائح المستفيدين

يركز التوجّه للجمعية على الشرائح الأساسية لتكوين الأسرة كالتالي:

كبار السن	الشباب	الطفل	الرجل	المرأة	الشريحة
كبار السن ٦٠ و أكثر	كل شاب او فتاة ٣٥-١٨	كل طفل طبيعي أو يعاني من صعوبات أو امراض ١٨-٠	كل رجل لديه أسرة	المرأة المعيلة الغير قادرة اقتصاديا ٦٠-١٨	توصيف
٪٥	٪٢٠	٪٢٠	٪١٢	٪١٨	درجة التركيز

سعداء مستقرون صحياً ومشاركون إيجابياً في أسرهم ومجتمعهم	جيل واعي بدوره ومسؤولياته تجاه أسرته ومجتمعه	امن ومستقر نفسياً و社会效益ياً	رجل واعي قادر على القيام بمسؤولياته	امرأة ممكنة وواعية لمسؤولياتها ودورها المؤثر	الأثر المراد إحداثه
--	--	----------------------------------	--	---	------------------------

## المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية (المستندات الأولية عند تقديم الطلب)

١. رقم الهوية للمستفيد، و افراد الأسرة.
٢. صورة من عقد الاجار
٣. أصل من آخرفاتورة كهرباء.
٤. كروكي واضح للمنزل مع اسم الحي والشارع وأرقام الهواتف. او العنوان الوطني
٥. صورة شهادة بمصادر الدخل للأسرة (التقاعد والتأمينات والضمان وغيرها ...) بتواريخ حديثة لا تتجاوز ٦ أشهر.
٦. رقم الحساب البنكي والايبان مصدق من البنك.
٧. أي مستندات أخرى تطلبها الجمعية للتحقق من إثبات حالة المستفيد للأمر (اضافة الى المستندات الأولية):
  - أ- صورة شهادة الوفاة للزوج.
  - ب- صورة من شهادات الابناء الدراسية.
  - ت- صورة صك الاعالة مع الأصل للمطابقة إذا كان لديها أبناء.
  - ث- إثبات عدم الزواج أو العمل
 للمطلقة (اضافة الى المستندات الأولية):
  - أ- صورة صك الطلاق (مع الأصل للمطابقة)
  - ب- صورة صك الاعالة.
  - ت- إثبات عدم الزواج أو العمل
  - ث- إثبات استقلالية السكن
 للمدانين (اضافة الى المستندات الأولية):

- أ- مستندات اثبات الدين وجهته وسببه  
ب- ارفاق الحكم القضائي ورقم السداد  
للمرضى والعاجزين عن العمل (اضافة الى المستندات الأولية):  
تقرير طبي

## حقوق المستفيد

اولاً: الشفافية والمصداقية والحيادية والعدالة في تقديم الخدمات:

١. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة للمستفيد.
٥. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعاية المستفيد وتقديم الخدمة ووسائل الاتصال بهم.
٦. توضيح المعلومات عن كافة الخدمات وطرق الحصول عليها

ثانياً: احترام حق المستفيد في الخصوصية والسرية التي يكفلها لهم القانون واحلقيات العمل المهني

- ١ ان يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
- ٢ ان تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.

ثالثاً: الاحترام والتقدير:

- ١ الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- ٢ تقديم رأء واقتراحات المستفيد والأخذ بالوجه والقيم منها لتطوير وتحديث البرامج والخدمات
- ٣ تلتزم الجمعية بتلقي ومعالجة الشكاوى من خلال إجراءات معلنة وتصحيح الأخطاء.

## واجبات المستفيد:

- ١ تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية.
- ٢ الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها مقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي
- ٣ الالتزام بحضور برامج وأنشطة الجمعية التي يتم ترشيح المستفيد لها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.

٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو في وسيلة التواصل او اي تغييرات اجتماعية او اقتصادية وذلك فور حدوثها.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنويًا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موضع آخر.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. عدم الانقطاع عن أي برنامج أو خدمة أو منحة تعليمية تقدمها الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٩. في حال رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف تم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد.
١٠. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظره أو اقتراحه أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمه لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات أو في حال وجود استثناء لدى المستفيد عن الجمعية. أو من خلال التواصل عبر قنوات التواصل المذكورة.

### حالات الاستبعاد من الجمعية أو إيقاف تقديم الخدمات

١. إذا لم يحصل على درجة تقييم في استماراة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. انتفاء حاجة الارملة او المطلقة لـ تغييرات اجتماعية او اقتصادية
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتللاع في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة.
٥. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم.
٦. إذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث.
٧. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحدث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بانتفاء الحاجة للاكتفاء الذاتي.
٩. لا يقبل أي عقد إيجاري بين المتقدم وأقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.

- ١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير ببيم تسجيله في أحد النطاقين.
- ١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو مالاكيها 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 / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية خطياً من أي أمريراه منتقضاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقديم 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 بعد رفع مشروع تقبله ادارة الجمعية.

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

- ١. المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).
- ٢. تحديد موضوع التظلم او 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.
- 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.
- ١٠.

#### رابعاً: اجراءات التظلم او الشكوى:

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٥. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٦. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٧. يمكن للمستفيد تقديم التظلم او الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي.

#### ضوابط تقديم خدمات المستفيدين

- ١- استحقاق الحالة من خلال تقرير الباحث الاجتماعي مدعماً بالثبوتيات والمستندات الالزمة.  
الاولوية تكون حسب الضوابط التالية:
  - أ- استحقاق فئة المستفيد للخدمة
  - ب- عدد افراد الاسرة.
  - ج- توفر ميزانية للمشروع.
- ٢- استلام الطلب على أي خدمه لا يعني قبوله.
- ٣- الجمعية غير ملزمة بإعادة أوراق المتقدم في حالة عدم قبوله

#### آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تهدف آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل و موضوعي. و تتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات و تقييمها، بهدف

تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط الالزامية للحصول على الخدمة.  
خطوات آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات الالزامية لتقدير المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

- الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
- الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

تقدير المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقدير المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
- المعايير المهنية المعتمدة.

إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، وينبغي المستفيد بهذا القرار.

**أنواع آليات التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة**

• تختلف آليات التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

• آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط الالزامية للحصول على الخدمة.

• آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقدير مدى استحقاقه للخدمة.

• آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

**أهمية آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة**

تساهم آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

## الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيد

- ١- خدمات نماء: تقدم الدعم لإنشاء مشاريع تجارية فعالة ومحفزة، مدرة للدخل لكل أسرة ترغب بالعمل والإنتاج، من خلال تقديم خدمات الإقراض وترسيخ ثقافة الإنتاجية ومبادر الاعتماد على الذات بما يُسمى في الحد من ظاهري: الفقر والبطالة بالمجتمع، والمشاركة الفاعلة في تنمية الاقتصاد الوطني. من خلال عدّة برامج تدريبية واستشارية وتمويلية
- ٢- خدمات داعم: تطوير الخدمات المقدمة للأسر المستفيدة (بما في ذلك خدمات الترميم-التأثيث-الصيانة-سداد إيجار-سداد ديون-سداد رسوم الخدمات-توفير مواصالت ....
- ٣- خدمات ماهر: تأهيل الفئة الشابة من الجنسين بما يتناسب مع حاجة سوق العمل وتمكينهم من المساهمة في التنمية التي تمرّ بها المملكة.
- ٤- خدمات واعي: برنامج اجتماعي قيمي ثقافي يعني بتعزيز الممارسات الداعمة لعمليات الادخار والاستثمار وفق ملتقى تواعية ورشة عمل ودورات تدريبية تعزز دور الأسر داخل المجتمع وتنمي ثقافة الولاء والانتماء لهذا الوطن.
- ٥- خدمات الرعاية الصحية.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٦) في دورته (الأول) هذه السياسة في ٢٦/٤/١٤٤٦ هـ

الموافق ٢٠٢٤/١٠/٢٩ م

وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات.