

جمعية  
ود الاجتماعية  
WED SOCIAL ASSOCIATION



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## جدول المحتويات

١	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٤	التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
٤	شروط وإجراءات تسجيل المستخدمين
٦	شرائح المستخدمين
٧	المستندات المطلوبة للتقديم على الجمعية
٧	حقوق المستخدم
٨	واجبات المستخدم
٨	حالات الاستبعاد من الجمعية أو الايقاف
٩	الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى
١٠	ضوابط تقديم خدمات المستخدمين
١١	الخدمات والبرامج المقدمة للمستخدم
١١	اعتماد مجلس الإدارة

## 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 في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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 حقوق المستفيد.

## الهدف العام: -

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم 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: -

- 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 و انتماء 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

٣- نشر 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.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .

٥- 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- 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 المتاحة لموظف علاقات 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 لإنهاء 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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.

## 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. ومطابقتها لضوابط التسجيل وفق التصنيف التالي:
- ٥- المحتاجين والفقراء: كل عائل لأسرة انطبقت عليه ضوابط التسجيل من خلال معادلة حساب دخل الأسرة ومصروفاتها والتي تتم كالتالي
- ٦- مصادر دخل الأسرة – الالتزامات الشهرية ÷ عدد افراد الاسرة = دخل الفرد  
يخصم (٣٠٠) ريال لكل فرد للمأكل 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 ربا ل) ولا يقل عمر المعيل عن ٤٥ سنة.
فئة ب	- وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٣٠١ الى ٤٠٠ ربا ل)
فئة ج	- وهي الأسر التي يكون صافي الدخل الشهري للفرد من (٤٠١ الى ٦٠٠ ربا ل)
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 والاناث 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 أبنائها في منزل مستقل

المطلقة: من طلقها زوجها وتسكن مع أبنائها في منزل مستقل

## شرائح المستفيدين

يركز التوجه للجمعية على الشرائح الأساسية لتكوين الأسرة كالتالي:

الشريحة	المرأة	الرجل	الطفل	الشباب	كبار السن
توصيف	المرأة المعيلة الغير قادرة اقتصاديا ٦٠-١٨	كل رجل لديه أسرة	كل طفل طبيعي أو يعاني من صعوبات او امراض ١٨-٠	كل شاب او فتاة ٣٥-١٨	كبار السن ٦٠- وأكثر
درجة التركيز	٪١٨	٪١٢	٪٢٠	٪٢٠	٪٥
الأثر المراد إحداثه	امرأة ممكنة وواعية لمسؤولياتها ودورها المؤثر	رجل واعي قادر على القيام بمسؤولياته	امن ومستقر نفسياً واجتماعياً	جيل واعي بدوره ومسؤولياته تجاه أسرته ومجتمعه	سعداء مستقرون صحيا ومشاركون إيجابيا في أسرهم ومجتمعهم

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

١. رقم الهوية للمستفيد، و افراد الأسرة.
٢. صورة من عقد الايجار
٣. أصل من آخر فاتورة 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 للأرملة (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 أبنا.  
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- اثبات 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 واخلاقيات العمل المهني

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

ثالثاً: الاحترام والتقدير:

- ١ الحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
- ٢ تقدير اراء و اقتراحات المستفيد والاخذ بالوجيه 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. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي
٣. الالتزام بحضور برامج وأنشطة الجمعية التي يتم ترشيح المستفيد لها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو في وسيلة التواصل أو أي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية وذلك فور حدوثها.
٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بالزي المحترم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
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 ان 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 الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني 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 أسئلة 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 استمارة البحث تؤهله ضمن المستحقين من خدمات الجمعية.
٢. انتفاء حاجة الارملة أو المطلقة لتغييرات اجتماعية أو اقتصادية
٣. انتقال الأسرة الى خارج نطاق الجمعية.
٤. الأسر التي تقوم بالتلاعب 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 الاوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي.
٨. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بانتفاء الحاجة للاكتفاء الذاتي.
٩. لا يقبل أي عقد إيجاريين المتقدم و أقاربه (أولاده، أخوته، أبيه)
١٠. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
١١. في حالة ان للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخيرييم تسجيله في أحد النطاقين.
١٢. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالتة 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 أمر يراه منتقياً 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 أو 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 أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الاسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / 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.

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 أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو 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 اللازمة.  
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

## الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيد

- ١- خدمات نماء: تقدم الدعم لإنشاء مشاريع تجارية فعّالة ومُجدية، مدرة للدخل لكل أسرة ترغب بالعمل والإنتاج، من خلال تقديم خدمات الإقراض وترسيخ ثقافة الإنتاجية ومبدأ الاعتماد على الذات بما يُسهم في الحد من ظاهرتي: الفقر والبطالة بالمجتمع، والمشاركة الفاعلة في تنمية الاقتصاد الوطني. من خلال عدة 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 مواصلات ....
- ٣- خدمات ماهر: تأهيل الفئة الشابة من الجنسين بما يتناسب مع حاجة سوق العمل وتمكينهم من المساهمة في التنمية التي تمر بها المملكة.
- ٤- خدمات واعي: برنامج اجتماعي قيمي ثقافي يُعني بتعزيز الممارسات الداعمة لعمليات الادخار ولاستثمار وفق ملتقيات توعوية 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 (الأولى) هذه السياسة في ٢٦ / ٤ / ١٤٤٦ هـ

الموافق ٢٩ / ١٠ / ٢٠٢٤ م

وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات .