

الجمعية الأهلية بمركز بداء



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جدول المحتويات

١. تمهيد
٢. الهدف العام
٣. الأهداف التفصيلية
٤. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٦. ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٧. اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد:-

تضع جمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي 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 :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد 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 أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- 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:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3 -وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4 -الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
6. -خدمة التطوع.
7. -الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. - مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

أولاً: التأكد من تطبيق الشروط الآتية:

- ١- لا يسجل إلا من هو من أهل الزكاة فقط.
- ٢- الزوج المريض نفسياً والمجنون والمشلول شلل كامل والهاجر زوجته والزوج المتوفي والزوج المقصر والزوج المسجون يكتب كل شيء باسم الزوجة.
- ٣- لا يسجل المعاق أو المطلقة أو الأرملة أو المعلقة الذين يعيشون مع ذويهم (اب - ابن - ابنة - مع أحد أقاربها) وليس لديهم أبناء.
- ٤- تسجل المطلقة والأرملة والمعلقة من لديها أبناء أقل من ٢٥ سنة أو بنت فوق ٢٥ سنة غير متزوجة وتثبت ذلك في برنت الجوازات.
- ٥- لا يسجل الرجال دون (٣٥) ويستثنى المريض ومن لديه سبب.
- ٦- يسجل جميع أفراد الأسرة الذين يعيشون في المنزل من الذكور أقل من ٢٥ سنة حسب الكرت والإناث حتى تتزوج حسب برنت الأحوال.
- ٧- أعلى إيجار سنوي يقبل (٢٤٠٠٠) ريال لمن لديه زوجة واحدة أو أكثر يخصم فقط ٢٠٠٠ ريال من الدخل.
- ٨- المرأة السعودية المتزوجة برجل غير سعودي تسجل جميع الأوراق باسمها وزوجها يسجل مع الأفراد.
- ٩- المرأة الأجنبية المتوفي زوجها السعودي تسجل باسمها ويضاف إليها الأبناء.
- ١٠- أقصى دخل بعد خصم الإيجار (٧٠٠٠) ريال. وما أعلى من ذلك يستبعد.
- ١١- ألا يكون لديه أو لزوجته مؤسسة أو عمالة حسب برنت الجوازات معاملة المنزلية.

ثانياً: تحديد دخل المستفيد بالمعادلة الآتية:



- ١- يتم ادخال رقم هوية المتقدم عبر نظام الضمان الاجتماعي لمعرفة قيمة الدخل.
- ٢- يتم خصم قيمة الايجار من اجمالي دخل المتقدم للحصول على صافي الدخل (شرط ألا يزيد الخصم عن ٢٠٠٠ ريال).
- ٣- يحسب صافي الدخل ويصنف في جدول الفئات المعتمد.

ثالثاً: استلام المستندات والوثائق التي تثبت استحقاق الحالة من خلال تسليمه النموذج الاتي:

نموذج المستندات المطلوب للمستفيدين

اسم مقدم الطلب			
رقم الجوال		رقم اخر	
العنوان			
م	المستند	ملاحظات	
١	صورة من بطاقة كرت العائلة (الجديد) مع الأصل للمطابقة.		
٢	صورة من البطاقة الوطنية الجديدة مع الأصل للمطابقة.		
٣	إثبات السكن (صك ملكية أو عقد إيجار الكتروني).		
٤	إثبات تعريف المدارس		
٥	برنت من الجوازات من أبشر (لوحة معلوماتي)		
٦	برنت المعلومات من أبشر.		
٧	إثبات الدخل (راتب). (تعريف بالراتب)		
٨	إثبات الدخل (ضمان). (يوزر خاص بالجمعية لموقع الضمان الاجتماعي)		
٩	إثبات الدخل (تقاعد). (موقع مؤسسة التقاعد)		
١٠	إثبات الدخل (تأمينات). (موقع التأمينات)		
١١	ورقة حساب بنكي (أبيان). (عن طريق البنك أو مباشر البنوك)		
١٢	صور من صك الطلاق. (خاص بالمطلقات)		
١٣	صوره من شهادة الوفاة. (الارامل ويستثنى من يوجد في كرت العائلة)		
١٤	إثبات مشهد للسجين. (اسرة سجين)		



اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية السياسة في الاجتماع (الخامس) (٢٠٢٢/٥م) بتاريخ: ١٤٤٤/٥/١٤ هـ الموافق: ٢٠٢٢/١٢/٨ م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين سابقا.