

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية

جمعية البر الخيرية والخدمات الاجتماعية

بمحافظة المهدي

مسجلة برقم (١٤٢)

بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

## جدول المحتويات

٣	تمهيد .....
٣	الهدف العام .....
٣	الأهداف التفصيلية .....
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين .....
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين .....
٤	ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي .....
٤	اعتماد مجلس الإدارة .....
	<b>خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.</b>



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

## تمهيد :-

تضع جمعية البر الخيرية والخدمات 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 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 وتقديرا 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 و انتماء 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



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

- 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.

#### 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 مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

- 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 مسئولية 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 .

المادة (١) المستفيدون من خدمات الجمعية:

- الفقراء – الايتام – المعوقين – الارامل والمطلقات – المعلقةات – اسر السجناء – اسر ذوي الاحتياجات الخاصة – المقبلون على الزواج ذوي الظروف الخاصة الموقته.

المادة (٢) شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية:

- أ – ان يكون سعودي الجنسية.
- ب – ان يسكن داخل النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
- ج – مقدار الدخل: ( يستثنى من ذلك حساب المواطن)
- ١- إذا كان المتقدم مستفيد واحد ارملة او مطلقة او معلقة وتسكن في منزل مستقل الا يتجاوز الدخل (٢٠٠٠ ريال)
- ٢- إذا كان المتقدم مستفيد واحد ارملة او مطلقة او معلقة وتسكن مع اسرة لا يتجاوز الدخل (١٥٠٠ ريال)
- ٣- اذا كان المتقدم فرد بالغ ومعاق إعاقه حركية ويسكن في منزل مستقل ، يشترط الا يزيد الدخل عن (٣٠٠٠ ريال)
- ٤- اذا كان المتقدم من اسرة تتكون من فردين يشترط الا يتجاوز الدخل (٣٧٠٠ ريال)
- ٥- إذا كان عدد الاسرة من ٣- ٥ اشخاص فقط، يشترط الا يزيد الدخل عن (٥٥٠٠ ريال).
- ٦- اذا كان عدد افراد الاسرة من ٦- ٧ اشخاص يشترط الا يزيد الدخل عن (٧٠٠٠ ريال).
- ٧- إذا كان دخل الاسرة من (٧٠٠١ ريال – الى ١٠٠٠٠ ريال ) يشترط الا يقل عدد افراد الأسرة عن (٨) على ان لا يزيد دخل فرد عن (١٠٠٠ ريال).



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

- ٨ - إذا كان دخل الأسرة أعلى من (١٠٠٠١) ونصيب الفرد من (٨٠٠ ريال) و أقل.
- د - ان يخضع المتقدم لتقرير لجنة الرعاية الاجتماعية بالموافقة او الرفض، كما يأخذ برأي لجنة الرعاية الاجتماعية حتى لو انطبقت عليه الشروط وخاصة لمن لديهم أملاك عقارية و اراضي او ثروة حيوانية او مزارع او بيع وشراء او ميراث او دخل غير مثبت او أموال غير منقولة او مساهمات او شركات او تأجير.
- المادة (٣) المتطلبات المطلوبة لمستفيدين الجمعية.
- ١- الهوية الوطنية (احضار الأصل)، (على ان تكون سارية الصلاحية)
- ٢- سجل الاسرة (احضار الأصل) (على ان تكون سارية الصلاحية)
- ٣- اثبات الدخل (جميع مصادر الدخل، باستثناء حساب المواطن)
- ٤- الأبيان البنكي للزوج والزوجة
- ٥- صك الطلاق (احضار الأصل)
- 
- المادة (٤) الغاء ملفات المستفيدين:
- اولاً: يتم تعليق ملف المستفيدين لمدة لا تقل عن سنة بعدة أمور منها:
- ١\_ إذا ثبت ان المستفيد يستفيد من خدمات جمعية أخرى.
- ٢\_ إذا ثبت لدى الجمعية ان المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل مقدار الدخل او غير ذلك من شروط التسجيل في الجمعية.
- 
- ثانياً: يلغى ملف المستفيد كلياً
- ١- إذا ثبت لدى الجمعية وفاة المستفيد.
- ٢- إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد يسكن خارج نطاق الجمعية.
- ٣- إذا ثبت للجمعية تحسن حالته.
- 
- ثالثاً: يلغى الملف مؤقتاً في الحالات التالية:-
- ١- عدم تحديث بيانات المستفيد سنوياً
- رابعاً: لمجلس إدارة الجمعية النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف.
- 
- 
- 
- 
-



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

- المادة (٥) توزيع المساعدات النقدية:
- ١- يتم توزيع المساعدات النقدية والعينية على المستفيدين وفق كشوفات.
- ٢- يتم صرف المساعدة النقدية لأي من افراد الاسرة حسب ما تراه الجمعية.
- 
- المادة (٦) إقرار المساعدات النقدية وآلية الصرف:
- يتم صرف المساعدات النقدية بناء على اعتماد مجلس الإدارة وذلك بناء على الكشوفات المعتمدة من المفوضين.
- 
- المادة (٧) مساعدات الايتام:
- يصرف لليتميم الذي يسكن في منطقة خدمات الجمعية بصفة دائمة حسب الضوابط التالية
- ١- إثبات اليتيم موضحاً فيه وفاة الأب عن طريق دفتر العائلة وإذا لم يوجد ف شهادة وفاة الأب أو صورة صك حصر الورثة
- ٢- يتم صرف كفالة لليتيم بمبلغ ٢٥٠ ريال، على ان لا يتجاوز عمره ١٥ عاماً.
- ٣- يتم الصرف كفالة اليتيم من الحساب العام او حساب الايتام.
- ٤- تصرف مساعدات مالية ليست كفالة للأيتام دون النظر للعمر.
- 
- المادة (٨) مساعدة الزواج:
- يصرف للمقبل على الزواج اعانة مقطوعة لا تتجاوز (١٥٠٠٠ ريال) ولا تقل عن (٣٠٠٠ ريال) وفق الضوابط التالية:
- ١- صورة عقد النكاح.
- ٢- أن تكون الزوجة سعودية.
- ٣- إثبات أن يكون الزواج هو الأول.
- ٤- أن يكون الزواج في نفس عام الصرف.
- ٥- يشترط دراسة الحالة من قبل لجنة الرعاية الاجتماعية وموافقتها، وكذلك اعتماد مجلس الإدارة بالموافقة.
- 
- المادة (٩) تفريغ الكرب والحالات الطارئة والمؤقتة لغير مستفيدي الجمعية.:
- يشترط موافقة مجلس الإدارة وان لا يتجاوز الصرف للحالة عن ٢٥٠٠٠ ريال.
- يشترط عند جميع المواد اعتماد مجلس الإدارة.
-



الرقم: \_\_\_\_\_  
التاريخ: \_\_\_\_\_  
المرفقات: \_\_\_\_\_

- المادة (١٠) مساعدات المتعفين:
- من هو المتعفف: هم أولئك الذين حجهم الحياء والعفة عن التسجيل في الجمعية وتمت الدلالة عليهم من قبل الباحثين الميدانيين أو أي شخص آخر.
- كيفية التعامل مع المتعفف: تتم زيارته من قبل البحث الاجتماعي أو القسم النسوي على حسب جنس الحالة ويتم الرفع لإدارة الجمعية بمرئيات فرق البحث ورفعها لمجلس الإدارة لاتخاذ القرار المناسب الصرف له.
-