



## سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



## المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم 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 حقوق المستفيد.

## الهدف العام:

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

## تعريف المستفيدين من خدمات الجمعية:

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

## مهام الجمعية الأساسية تجاه المستفيد:

- صرف مساعدة مالية او عينية تعين المستفيدين على تحسين المستوى الاقتصادي.
- البحث والتحري عن الأسر المتعففة والتوصية بتقديم المساعدة لهم.
- استقبال التبرعات المالية وصرفها حسب أوجه الصرف.
- استقبال التبرعات العينية والتأكد من مطابقتها لاشتراطات السلامة.
- مساعدة الأسر في حالة الكوارث ووقوع الازمات.
- تسجيل المستفيدين في برامج وأنشطة الجمعية.
- تحقيق رضا المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية حسب آلية الصرف المتبعة.

## 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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:
  - 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - 2- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  - 3- 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.
  - 4- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
  - 5- 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:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مندوب المكاتب الفرعية.

#### إجراءات التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته:

- 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 لمدير خدمات المستفيدين 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.

#### حقوق أصحاب العلاقة (المانحين والمستفيدين):

- 1- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- 2- 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.
- 3- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- 4- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- 5- له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- 6- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- 7- معرفة اسماء ومسميات مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية.
- 8- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- 9- احترام الحقوق القانونية لأصحاب المصالح وآلية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم التي تقررها الأنظمة أو تحميها العقود.
- 10- إبراز كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.
- 11- تعزيز علاقات جيدة مع المانحين والمستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- 12- 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.
- 13- توضيح النسبة الإدارية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المانحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المانحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.

١٤- إتاحة الفرصة لأصحاب المصالح لمناقشة أعمال الجمعية والمطالبة بتصحيح أي مخالفة تشكل انتهاكاً لممارستهم لحقوقهم.

١٥- معاملة منسوبي الجمعية وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

#### واجبات المستفيدين:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- ٢- الافصاح 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 مقدماً 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 المحتشم 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 لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.
- 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 أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

اولاً: 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 الذين يعيشون مع آبائهم وليس لديهم أبناء.
- ٤- لا يسجل الرجال من هم دون سن (٥٠) بدون دخل ويستثنى فيه المريض أو لديه سبب.
- ٥- يسجل جميع أفراد الأسرة الذين يعيشون في المنزل من الذكور أقل من ٢٥ سنة حسب الكرت والإناث حتى تتزوج حسب برنت الأحوال.
- ٦- أعلى إيجار سنوي يقبل (٢٤٠٠٠) ريال لمن لديه زوجة واحدة أو أكثر يخضم فقط ٢٠٠٠ ريال من الدخل.
- ٧- المرأة السعودية المتزوجة برجل غير سعودي تسجل جميع الأوراق باسمها وزوجها يسجل مع الأفراد.
- ٨- المرأة الأجنبية المتوفي زوجها السعودي تسجل باسمها ويضاف إليها الأبناء.
- ٩- أقصى دخل بعد خصم الإيجار (٦٠٠٠) ريال. وما أعلى من ذلك يستبعد.
- ١٠- ألا يكون لديه مؤسسة أو عمالة.
- ١١- ان يكون داخل نطاق الجمعية.

ثانياً: تحديد دخل المستفيد بالمعادلة الآتية:

- ١٢- يتم ادخال رقم هوية المتقدم عبر نظام الضمان الاجتماعي لمعرفة قيمة الدخل.
- ١٣- يتم خصم قيمة الايجار من اجمالي دخل المتقدم للحصول على صافي الدخل (شرط ألا يزيد الخصم عن ٢٠٠٠ ريال).
- ١٤- 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



**نخلة**  
جمعية البر  
بوادي نخلة البيمانية بمكة المكرمة  
مع التعظيم حتى يستغنى  
الرحمن ربه ١٤١١

**طلبات المستفيدين بجمعية وادي نخلة**

- ١ / صورة من البطاقة الشخصية.
- ٢ / صورة من كرت العائلة .
- ٣ / صورة من تعريف الدخل:  
(الضمان أو التأمينات أو التقاعد) .
- ٤ / صورة لإثبات السكن:  
(فاتورة الكهرباء أو عقد إيجار أو صك أو وثيقة).
- ٥ / صورة من الحساب البنكي .
- ٦ / صورة من صك الطلاق أو حصر الورثة للمطلقة أو شهادة  
الوفاة للأرملة.
- ٧ / صورة من التقرير الطبي إن وجد .

إدارة خدمات المستفيدين

رابعاً: تحديد الفئات:

المعايير	
أي شخص دخل الفرد لديه من ٠ - ٤٠٠ ريال	فئة ( أ )
أي شخص دخل الفرد لديه من ٤٠١ - ٦٠٠ ريال.	فئة ( ب )
أي شخص دخل الفرد لديه من ٦٠١ - ٨٠٠ ريال.	فئة ( ج )
أي شخص دخل الفرد لديه من ٨٠١ - ١٠٠٠ ريال.	فئة ( د )
أي شخص دخل الفرد لديه أكثر من ١٠٠٠ ريال.	المحذوف
أم الأيتام تستثنى إلى ٢٠٠ ريال.	الاستثناء

## سياسة التظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقاصاً 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 إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

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

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم، رقم السجل المدني، رقم الاتصال، البريد الإلكتروني).
- ٢- تحديد موضوع التظلم أو 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- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

## إجراءات التظلم أو الشكوى:

- ١- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات أو الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
- ٣- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات 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 أو الشكوى.
- ٥- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... 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 في ظرف مغلق.
- ٩- تيسير 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- وضع آليه لتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- ١٢- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

## إقرار المجلس..

أقر مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بوادي نخلة اليمانية هذه السياسة في محضر رقم (٤٢) وعليه تم الاعتماد.

م	اسم عضو مجلس الادارة	التوقيع
١	محمد محسن السويهري	
٢	علي غرسان الزهراني	
٣	عيد سعيد سعد السويهري	
٤	طالب علي خلف الذبياني	
٥	سعد عفين السويهري	
٦	مشعل بريك السويهري	
٧	بندر حمد السويهري	

