

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) في دورته الأولى هذه السياسة في 2024/01/31م ,
وتحتوي هذه السياسة على قواعد السلوك في الجمعية في هذا المجال وتحل محل جميع السياسات
الموضوعة سابقاً في الجمعية بهذا الخصوص

التوقيع	الصفة	الاسم
	رئيس مجلس الادارة	أ/إبراهيم عبدالله الزامل
	نائب الرئيس	د/محمد علي العتيق
	عضو مجلس ادارة	أ/سعد راشد السعودي
	عضو مجلس ادارة	أ/محمد إبراهيم الدواس
	عضو مجلس ادارة	م/محمد الرحيمي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة إلى تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تُحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويُستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الموقع - البريد الإلكتروني.
٥. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.
٦. نموذج التعهد.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يُعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تُحدّد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

ح- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تُطبّق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

سياسة تقديم الخدمة (المساعدات) و آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة :

مقدمة

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بتقديم الخدمات والمساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين، ويجوز للجمعية أن تقدم الهدايا والجوائز التحفيزية للمستفيدين من الخدمة ضمن شروط المسابقات والتنافس بين المستفيدين، على ألا يتحمل المستفيدون أية أعباء مالية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تقديم الخدمات أو صرف المساعدات فيما يتعلق بالتحقق من مدى الاستحقاق والمسؤوليات المحددة لمنفذي الخدمة أو الصرف.

البيان

أ. المستفيدين:

- الفئات المسجلة في الضمان الاجتماعي
- المستفيدين من الجمعيات الأهلية (من ايتام وارامل ومطلقات وكبار سن ومعاقين)

ب. شروط وضوابط المستفيدين:

- يجب ان يكون المتقدم ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (منطقة الرياض).
- أن يكون المتقدم سعودي او سعودية الجنسية ويستثنى من هذا الشرط الاسر المقيمة المنقطعة بنسبة ٥٪.
- ان يكون المتقدم عائلا لأسرة.
- ان لا يزيد دخل الفرد عن ٨٥٠ ريال بعد خصم الالتزامات (من ايجار وقروض وديون وفواتير ورسوم خدمة).

ث. المتطلبات:

- تعبئة نموذج تقديم الخدمة
- موافقة إدارة الجمعية على الخدمة

ج. إلغاء وسحب المساعدة: (تقديم الخدمة):

للجمعية الحق في الرجوع عن تقديم الخدمة أو المساعدة أو إلغائها إذا تبين لها إحدى الحالات التالية:

١. عدم الالتزام بسياسات الجمعية.

٢. عدم انطباق الشروط على المستخدمين.

ح. اقرار تقديم الخدمة أو المساعدة:

تقدم الخدمات أو المساعدات المنصوص عليها ضمن السياسات واللوائح التي تعدها الجمعية وفي حدود الاعتمادات المالية المخصصة لذلك، على أن يتم ترشيح المستخدمين وفق تحقق معايير واشتراطات الخدمة أو المساعدة من قبل إدارة الجمعية.

آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة :

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي ، وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها ، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- تقديم طلب الخدمة : يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية ، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد ، بالإضافة إلى المعلّومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة ، وذلك من خلال مصادر مختلفة مثل:
 - الوثائق الرسمية ، مثل الهوية الوطنية وغيرها.
 - الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية ، في الحالات التي تستدعي ذلك.

- تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعومات التي تم جمعها وذلك باستخدام معايير محددة مثل:

الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المعتمدة في الجمعية.

المعايير المهنية المعتمدة.

- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة , وطبيعة الفئات المستهدفة ومن أشهر هذه الآليات مايلي :

- آلية الفحص الإداري : يتم فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد للتأكد من استيفائه للشروط الازمة للحصول على الخدمة .

- آلية المقابلة الشخصية : يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد , لجمع معلومات إضافية حول حالته , وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.

- آلية الفحص الميداني : يتم فيها زيارة المستفيد في منزله, للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

تساهم آلية التأكد 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.

ميثاق والتزام

١. الجمعية تعمل وعلى الدوام بالالتزام بالعدالة والنزاهة والشفافية.
٢. الجمعية تلتزم في جميع أنشطتها، في لوائحها ومبادئها وممارساتها الأخلاقية السامية.
٣. يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام أي جهة مستفيدة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الإساءة من تلقي الخدمة او المساعدة.
٤. لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية، ولا يقبلون أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة.
٥. الجمعية تلتزم بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها، بشأن حقوق المستفيدين، ويحق للمستفيدين، الحصول على المعلومات عن كيفية تلقيهم للخدمة.

المسؤوليات

هذه السياسة تطبق ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يتولون عملية تقديم الخدمة أو صرف المساعدات الالتزام بها، والرفع بما يروونه مخالفاً لها للجهات الرقابية في الجمعية.

كما يتم اطلاع العاملين ضمن نطاق هذه السياسة على مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني وأخذ توقيعهم عليها ويزودون بنسخة منها.

التعهد

أقر وأتعهد أنا المتقدم /.....بما يلي:

١. جميع البيانات والمستندات والوثائق التي أفصحت عنها أو قمت بإرسالها صحيحة وكاملة وحديثة وتعكس الواقع حتى تاريخه، وفي حال ثبت قيامي بتزويد جمعية نواره للترميم إتمام بمعلومات أو مستندات أو وثائق غير صحيحة فيحق للجهات المختصة اتخاذ كافة الإجراءات وتطبيق العقوبات النظامية بحقي المنصوص عليها في الأنظمة ومنها النظام الجزائي لجرائم التزوير الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١١) وتاريخ ١٤٣٥/٢/١٨هـ من عقوبة تصل إلى السجن مدة خمس سنوات وغرامة مالية بمقدار ٥٠٠,٠٠٠ (خمسمائة ألف) ريال.
٢. التزم بعدم إخفاء أي معلومة تطلبها جمعية نواره للترميم إتمام والإفصاح عنها، وأتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حالة ثبوت خلاف ذلك.
٣. التزم بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما استجد أمر في وضعي أو وضع التابعين لي، والإفصاح عن الجديد في حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
٤. يحق لجمعية نواره للترميم تأجيل أو استبعاد طلبي واتخاذ الإجراءات النظامية حسب ما تراها الجمعية؛ وذلك في حال قيامي بتقديم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو إخفاءها أو عدم الإفصاح عنها، أو عدم قيامي بتحديثها.
٥. يحق لجمعية نواره للترميم الإفصاح عن أية معلومات تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها.
٦. يحق لجمعية نواره للترميم استخدام المعلومات والبيانات وأية مستندات أو وثائق تم تقديمها لاستخدامها في إحصائيات دون أن تؤدي للكشف عن هويتي أو أي من معلوماتي الشخصية.
٧. لا يعني تقديمي للطلب بأي حال من الأحوال استحقاقي لقبول طلب التسجيل، وتقوم جمعية نواره للترميم بدراسة طلبي واتخاذ ما تراه مناسباً وفق آليات العمل لديها وأليات الصرف المعمول بها لدى الجمعية.
٨. أقر بأني على علم ودراية بأنه سيتم دراسة الطلب واتخاذ قرار أهلية التسجيل والاستحقاق وفقاً للإجراءات والضوابط، ومن ثم الرد بالموافقة أو الرفض حسب الأحقية.
٩. أوافق أيضاً على منح الإذن ل(جمعية نواره للترميم إتمام) بتصوير المشروع المقدم والمدعوم عن طريق الجمعية عبر الفيديو أو/الصور الفوتوغرافية واستخدامها في مواد إعلامية وقد تكون هذه المواد مطبوعة أو منشورة عبر جميع الوسائل الإعلامية المرئية، المسموعة، والمقروءة، وعلى المواقع الإلكترونية أو على وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، وأصرح لمقدم الطلب باستخدام هذه الصور دون أي مقابل مادي.

يعد تقديمك للطلب قبولا منك للأحكام الواردة أعلاه، الرجاء قراءتها بعناية في حال موافقتك على ما جاء فيها.

التاريخ /

التوقيع /