

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :-

تضع جمعية الصفا للخدمات الإنسانية 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 2.
- 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 وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير 6 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-منايب 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 طال ب 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيدين

مساعدة زواج

شروط الاستحقاق

- 1- أن يكون طالب الإعانة من أبناء الأسر المستفيدة (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليه شروط المساعدة.
- 2- أن يكون الطلب خلال السنة الأولى من كتابة عقد الزواج.
- 3- أن لا يكون قد استفاد من هذه الخدمة سابقاً .
- 4- الحصول على دورة تأهيلية قبل الزواج من قبل الجهات المتخصصة في التأهيل والارشاد الأسري (للذكور/الإناث) .
- 5- أن يكون زواجه الأول .
- 6- أن لا يزيد راتب المتقدم لطلب المساعدة عن 6000 ألف ريال بناءً على شهادة تعريف موثقة بالراتب، مع إرفاق كشف حساب موثق لآخر ثلاثة شهور .

المستندات المطلوبة

- 1- تعبئة نموذج طلب المساعدة .
- 2- صورة حديثة من عقد الزواج .
- 3- إحضار تعريف بالراتب في حالة أن طالب الإعانة موظف .
- 4- صورة من سجل الأسرة أو بطاقة الهوية .
- 5- صورة من شهادة حضور الدورة التأهيلية .
- 6- رفع الطلب لمقرر الوحدة الاجتماعية لدراسته مع لجنة دراسة الحالات والمساعدات .
- 7- كشف حساب بنكي موثق لآخر ثلاثة شهور

ملاحظة

نوع المساعدة للزواج تكون عينية كأثاث أو أجهزة كهربائية بما لا يتجاوز تكلفته مبلغ (5000) ريال حسب حالة المتقدم والوضع المالي للجمعية .

صيانة وترميم وتحسين المساكن

شروط الاستحقاق

- 1- أن تكون الأسرة ضمن فئات (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليها شروط المساعدة .
- 2- أن يكون المنزل ملكاً للأسرة بناءً على الأوراق الرسمية وفي حال كان المنزل مستأجراً ينظر في حالة الطلب وقد يتم استثناءه للأمور الضرورية التي تقدرها اللجنة المختصة بالجمعية .
- 3- عدم قدرة الأسرة على الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق الجهات التي تقدمها مثل البنك السعودي للتسليف والادخار والضمان الاجتماعي وغيرها من الجهات التي يمكن أن تقدم الخدمة ويمكن النظر في إمكانية مساعدة الأسرة إذا أثبتت الأسرة بأن هناك تأخير يضر بالأسرة من الجهات ذات العلاقة وذلك في الحالات الطارئة فقط .
- 4- الحد الأعلى للمساعدة هي (6000) ريال من التكلفة التقديرية ، وفي حال أن التكلفة أكثر من (25000) فيلزم طلب الاستثناء من الوحدة الاجتماعية ليتم عملية البحث والدراسة بالتنسيق مع اللجنة الفنية المختصة ويتم الرفع لرئيس وأعضاء مجلس إدارة الجمعية موضحاً به مبررات الاستثناء لأخذ الموافقة .
- 5- أن لا تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة خلال السبع سنوات الماضية، إلا في حالات استثنائية تقرها لجنة دراسة الحالات والمساعدات .

المستندات المطلوبة

- 1- تعبئة نموذج طلب المساعدة .
- 2- تقرير طلب الخدمة من الوحدة الاجتماعية واللجنة المختصة بالجمعية بعد الزيارة الميدانية موضحاً به حاجة المنزل للترميم أو الصيانة أو التحسين .
- 3- إرفاق ما يثبت ملكية المنزل .
- 4- تعهد الأسرة بعدم بيع المنزل .
- 5- إرفاق عرض سعر بالأعمال المطلوبة من قبل جهات مختصة في مجال البناء عن طريق الجمعية .
- 6- يتم إحضار عرض سعر بالأعمال من قبل مؤسستين مختصتين معتمدتين رسمياً في مجال البناء ولديهما عقد شراكة مع الجمعية .
- 7- رفع الطلب بعد اكتمال الإجراءات من قبل اللجنة الفنية المختصة لمجلس إدارة الجمعية للاعتماد .
- 8- بعد اكتمال التنفيذ واستلام المقاول لمستحقاقه يتم تسجيل الخدمة في ملف الأسرة والملف الإلكتروني عن طريق الباحث الاجتماعي ومقرر الوحدة الاجتماعية .
- 9- يتم إصدار الشيك من الوحدة المالية أو التحويل إلى حساب المؤسسات المعتمدة لدى الجمعية .

المساهمة في تأثيث المنازل

شروط الاستحقاق

- 1- أن تكون الأسرة من ضمن فئة (أ، ب، ج، د) وأحوالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليها شروط المساعدة .
 - 2- أن يكون الاثاث المطلوب غير متوفر لدى الأسرة أو يكون المتوفر قائلاً وغير صالح للاستخدام .
 - 3- أن لا يتم مساعدة الأسرة أكثر من مرة واحدة باستثناء حالات السرقة أو الحريق أو التلف بعد معاينة الباحث الاجتماعي .
 - 4- الاثاث هو للأصناف (سجاد -دواليب مطبخ - أسرة مع مراتب نوم - دواليب ملابس)
- على أن لا تزيد تكلفة إجمالي الاثاث المطلوب عن (3000) ريال للأسرة الواحدة للحالات العادية وفي حالة السرقة أو الحريق يكون الحد الأعلى للمساعدة (5000) ريال بشرط إحضار إثبات من الجهات المختصة الدفاع المدني-الشرطة .

المستندات المطلوبة

- 1- تعبئة نموذج طلب المساعدة وتوضيح المساعدة المطلوبة .
- 2- إرفاق تقرير الجهة الرسمية المختصة في حالة السرقة أو الحريق .
- 3- موافقة لجنة دراسة الحالات والمساعدات على الطلب واقتراح آلية توفير الخدمة بالشراء المباشر عن طريق الجمعية بعد اعتماد مجلس إدارة الجمعية .
- 4- يتم اصدار الشيك أو التحويل من الوحدة المالية باسم المؤسسة التي تم تأمين الاثاث منها .

مساعدة الأجهزة الكهربائية

شروط الاستحقاق

- 1- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليه شروط المساعدة .
- 2- ألا يكون الجهاز المطلوب قد سبق صرفه للأسرة عن طريق الجمعية حسب الجدول أدناه، وتستثنى حالات الحريق أو السرقة بموجب إحضار ما يثبت ذلك.
- 3- في حال وجود حاجة ضرورية لتوفير الجهاز للأسر المستفيدة من خدمات الجمعية فيمكن توفيره للأسرة بعد تسويق تكلفته عن طريق التبرع أو من صندوق الجمعية بعد اعتماد لجنة دراسة الحالات والمساعدات وإقرار الطلب من مجلس الإدارة .
- 4- عدم توفر الجهاز أو عدم إمكانية إصلاحه في حالة وجوده .
- 5- الأجهزة الكهربائية التي تقدمها الجمعية (مكيف - ثلاجة - فرن - غسالة - سخانة - فريزر - دفاية)
- 6- لا يتم صرف أكثر من جهاز في العام الميلادي الواحد وفي الحالات الاستثنائية جهازين وحسب إمكانيات الجمعية .

المستندات المطلوبة

- 1- تعبئة نموذج طلب المساعدة .
- 2- موافقة مقرر الوحدة الاجتماعية ولجنة دراسة الحالات والمساعدات على صرف الأجهزة بما يوافق هذه اللائحة .
- 3- تعبئة نموذج طلب صرف أجهزة كهربائية .
- 4- اعتماد الطلب من مجلس إدارة الجمعية .
- 5- تسليم الطلب للمؤسسة المتعاقد معها في توريد وتركيب الأجهزة الكهربائية عن طريق نائب المدير الإداري .
- 6- المتابعة مع المؤسسة المتعاقد معها ومع الأسرة المستفيدة حتى يتم التأكد من استلام الجهاز .
- 7- صرف شيك بمستحقات المؤسسة التي وفرت الخدمة أو التحويل لحسابها.

الجهاز	مكيف	ثلاجة	فرن	غسالة	سخانة	فريزر	دفاية
المدة / سنة	8	8	8	6	5	10	5

مساعدة صيانة الأجهزة الكهربائية

شروط الاستحقاق

- 1- أن تكون الأسرة من فئات (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليهم شروط المساعدة .
- 2- أن تكون الأسرة قد استفادت من هذه الخدمة أكثر من مره واحدة خلال العام الميلادي للجهاز الواحد .
- 3- أن يكون الجهاز المطلوب صيانتة من الأجهزة التالية (مكيف - ثالجة - فرن - غسالة - سخانة - فريزر - دفاية) .
- 4- أن لا يكون سبب العطل هو سوء استخدام واضح من الأسرة وفقاً لتقدير الباحث الاجتماعي، وجهة الصيانة.
- 5- أن لا تتعدى قيمة إصلاح الجهاز (25%) من قيمته الأساسية، وإذا تجاوز ذلك يُنظر من قبل الباحث الاجتماعي مع اللجنة المختصة .

المستندات المطلوبة

- 1- خطاب طلب المساعدة لصيانة الجهاز .
- 2- إرفاق تقرير الصيانة وقطع الغيار من الجهة المتعاقد معها للصيانة والمعتمدة لدى الجمعية.
- 3- موافقة مقرر لجنة الخدمات على الإصلاح بما لا يتجاوز المبلغ المطلوب مائتي (200) ريال لكل جهاز على أن لا يزيد عن ستمائة (600) ريال لجميع الأجهزة المطلوب إصلاحها للأسرة الواحدة خلال العام الواحد .

مساعدة الإغاثة الطارئة والمقطوعة

شروط الاستحقاق

1. أن تكون من الأسر المستفيدة (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليه شروط المساعدة .
- 2- أن لا يكون قد استفاد من هذه الخدمة مسبقاً .
- 3- أن لا يكون الظرف الطارئ نتيجة إهمال أو تهور.

المستندات المطلوبة

- 1- خطاب طلب الخدمة من المستفيد .
- 2- إحضار تعريف بالراتب في حالة أن طالب المساعدة موظف .
- 3- صورة سجل الأسرة أو بطاقة الأحوال المدنية .
- 4- يرفع إلى مجلس إدارة الجمعية للاعتماد .
- 5- نوع المساعدة الطارئة تكون حسب حالة المتقدم وتقدير الباحث الاجتماعي ومقرر الوحدة الاجتماعية والوضع المالي للجمعية.
- 6- إحضار تقرير بالحالة من الجهات المختصة.
- 7- إحضار كشف حساب بنكي لأخر ثلاثة شهور.

مساعدة الإيجار

شروط الاستحقاق

- 1- أن تكون الأسرة إحدى فئات الاستحقاق (أ، ب، ج، د) أو الحالات خارج الفئات المذكورة ممن تنطبق عليه شروط المساعدة .
- 2- أن يكون المنزل المستأجر خاصاً بالأسرة أو بالأرملة وأبنائها المستفيدين .
- 3- تقديم المساعدة مرة واحدة كل سنة إيجار وفقاً للتاريخ المدون في عقد الإيجار الإلكتروني .
- 4- التقديم على طلب المساعدة قبل حلول الإيجار بشهرين على الأقل .
- 5- تقديم الخدمة يكون وفق نظام الجمعية إما عن طريق إيداع مبلغ المساعدة في حساب المؤجر المدون في عقد الإيجار أو من خلال إصدار شيك باسم المؤجر .
- 6- الحد الأعلى لمبلغ مساعدة الإيجار السنوي (4000) ريال سنوياً لجميع الفئات، وتُدفع مرة واحدة لكل سنة ميلادية .
- 7- يكون دفع مساعدة الإيجار وفقاً لمبلغ مساهمة الجمعية أو قيمة الإيجار الفعلي (أيهما أقل) .

المستندات المطلوبة

- 1- تعبئة نموذج طلب المساعدة .
- 2- توقيع تعهد والتزام من الأسرة بتزويد الجمعية بسند قبض من مكتب العقار خلال مدة (15) يوم تاريخ استلام مساعدة الإيجار .
- 3- صورة طبق الأصل من عقد الإيجار الإلكتروني واضحة وحديثة ومن ثم الرفع لمقرر اللجنة الاجتماعية للمراجعة والتوصية بالموافقة، ثم اعتماد الطلب من مجلس إدارة الجمعية وبعد ذلك تحال للمالية من أجل إصدار الشيك باسم المؤجر أو التحويل إلى حساب المؤجر .
- 4- التثبيت والتدقيق بزيارة السكن المستأجر من قبل الباحث الاجتماعي منعاً للتلاعب والعقود الصورية .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٤) في دورته (الأولى) في ١٠ ربيع الثاني ١٤٤٦ هـ الموافق ١٣ أكتوبر ٢٠٢٤ م .

رئيس مجلس الإدارة

أ.علي حسين الفوز

