

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



مقدمة

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم الجمعية 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 وتعديها بما يكفل تحقيق تطلعاتهم.

الهدف العام

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

الأهداف التفصيلية

- ١ - تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢ - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣ - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتاسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤ - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥ - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

تعريف المستفيدين من خدمات الجمعية

كل من يقدم طلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليهم شروط القبول من الأسر ذات الدخل المحدود والارامل والآيتام وكبار السن وذوي الإعاقة واسر السجناء والمطلقات والمهجورات الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية.

معايير تقديم الخدمة للمستفيد

- ١ - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢ - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣ - 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.
- ٤ - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.

مهام الجمعية الأساسية تجاه المستفيد

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



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ١- المقابلة المكتبية
- ٢- الزيارة الميدانية
- ٣- التواصل الاجتماعي
- ٤- الموقع الإلكتروني
- ٥- الاتصالات الهاتفية
- ٦- مندوب المكاتب التعريفية
- ٧- الحالات المرسلة من الجهات الإشرافية وذات العلاقة

إجراءات التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته:

- ١- استقبال المراجع ببلاقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
- ٢- التأكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكيد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣- التوقيع على انه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات والوثائق المقدمة.
- ٤- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمدير خدمات المستفيدين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٥- التوضيح للمراجع بأن طلبه سيرفع لمدير خدمات المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- دراسة احتياج المستفيد والرفع بطلب الاستفادة من الخدمات الموجود.
- ٨- قياس أثر ورضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.

حقوق المستفيدين

- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.
- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- معرفة أسماء ومسميات مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية.
- معرفة هوية الباحث الاجتماعي /الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- إبراز كيفية تسوية الشكاوى أو العلاقات التي قد تنشأ بين الجمعية والمستفيدين.
- تعزيز علاقات جيدة مع المستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- معاملة مستفيدي الجمعية وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.



واجبات المستفيدين

- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- 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.
- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ابلاغ الجمعية بأى تغيرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن او وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- المحافظة على البطاقات الالكترونية التي يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.
- الالتزام بالزي المحتشم عند المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي موقع اخر.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم تقديمها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
- في حالة رفض الخدمة او المشاركة في أي برنامج يتم ترشيحكم له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً علماً بأنه يحق للجمعية عند رفضكم او التأخر في الاستفادة ترشيح مستفيد آخر من الخدمة.
- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرةً أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم او اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأى معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

سياسة التظلم وتقديم الشكوى

- أولاًً: للمستفيد الحق في تقديم النظم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منقصاً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
- ثانياً: على المستفيد تقديم النظم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع قبله ادارة الجمعية.
- ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي:

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم، السجل المدني، رقم الاتصال، البريد الالكتروني)
- ٢- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الواقع بشكل متسلسل.
- ٣- تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
- ٤- تحديد الضرر.
- ٥- أسباب التظلم.
- ٦- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
- ٧- تحديد الطلب المراد.
- ٨- ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى او التظلم.
- ٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.



إجراءات التظلم او الشكوى

- ١- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى الجمعية عبر الرابط المخصص لاستقبال طلبات التظلم او تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.
- ٢- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- ٣- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- ٤- يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى.
- ٥- تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الاشخاص ذوي العلاقة.
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ).
- ٧- للمدير التنفيذي الحق في إحالة المستفيد الى لجنة التحقيق لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.

آلية التأكيد من استحقاق المستفيدين

- ١- مخاطبة الجهات ذات العلاقة وطلب برنت من بيانات المتقدم لطلب الخدمة الجوازات الأحوال المدنية - ابشر حسب الحاجة.
- ٢- الزيارة الميدانية لسكن المتقدم بطلب الخدمة والاطلاع على حالة السكن والأثاث إلخ.
- ٣- طلب شاهدين لمن لهم معرفة بحالة المتقدمة (المهجورة) ووضعها الاجتماعي والمادي.
- ٤- طلب تعریف بدخل المتقدم (راتب-تقاعد-تأمينات).
- ٥- طلب تعریف المدارس للتاسبعين.
- ٦- طلب مشهد الضمان الاجتماعي.
- ٧- طلب التقارير الطبية والاثباتات الرسمية والعقود الالكترونية.
- ٨- تعبئة استمارة طلب اعانة وفق الوثائق والزيارة الميدانية ورفعها للمعنيين.
- ٩- دراسة احتياج المستفيدين وفق النماذج المعتمدة.

ضوابط تقديم الخدمات للمستفيدين

ضوابط تقديم الخدمة	الحالة
يستمر ملف المستفيد وفق شروط الجمعية	تطابق جميع شروط الجمعية على المستفيد
يستبعد ويمنح مشهد من الجمعية يفيد بذلك واقفال الملف وتسليمه له رسمياً	عدم تطابق شروط الجمعية او احداها على المستفيد بعد تحديث بياناته
يستبعد بإصدار قرار بالاستبعاد بناء على تعبئة النموذج المعتمد	طلب المستفيد الغاء ملفه
يستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على اثبات الحالة وبحال الجهات المختصة	عند التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكيها بالكلام أو الفعل أو تشويه سمعتها
يستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على اثبات الحالة	رفض التعاون مع الباحث/ة الاجتماعي
يجمد ملف المستفيد لمدة شهر وإذا لم يتجاوب يتم استبعاده	تأخر المستفيد في تقديم الوثائق المطلوبة عند تحديث بياناته
١- إذا توفي المستفيد يتم تحويل الملف باسم الزوجة ٢- إذا توفت المستفيدة ولها تابعين يحول الملف باسم حد ابناءها ٣- إذا توفي المستفيد او المستفيدة ولم يكن لها تابعين يتم اقفال الملف	وفاة المستفيد
تستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على اثبات الحالة	زواج الأرملة أو المطلقة



يستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على ثبات الحالة	إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبله عند إقرار إدارة خدمات المستفيدين بعدم الاستفادة لتحسين الحالة اقتصادياً
يستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على ثبات الحالة	إذا ثبت تسجيله في جمعية أخرى (بر واعمال إنسانية) باشتئام الایتمام
يستبعد بإصدار قرار الاستبعاد بناء على ثبات الحالة	إعطاء معلومات غير صحيحة من المتقدم على خدمات الجمعية او التلاعب والتزوير
يجمد ملف المستفيد لمدة ثلاثة أشهر وإذا لم يتجاوب يتم استبعاده	عدم ابلاغ الجمعية بتغيير عنوان السكن او ارقام التواصل

سجل الاعتماد

تم اعتماد ذلك في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم: ٢٤-٤٥-٨ المنعقد يوم: الثلاثاء الموافق: ٢٠٢٤-٦-٢٥

