

د ج م - 1 - ن 2	رقم السياسة	تنظيم العلاقة مع المستفيدين	اسم السياسة
نوفمبر 2023	تاريخ التحديث	تهاني صالح - مدير البرامج و المشاريع	تحديث واعتماد
		دانية آل معينا - المدير التنفيذي	اعتماد
		د. هالة الشاعر - رئيس مجلس الإدارة	اعتماد

الهدف :

وضع آلية تنظيم العلاقة مع المستفيدين و التواصل معهم ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوقهم و يسهل تواصلهم مع الجمعية و تحقيق رضاهم، و تعتبر هذه السياسة مكملة للائحة الدعم الاجتماعي.

نطاق التطبيق :

جميع المستفيدين المسجلين في الجمعية.

المسؤولية :

جميع الموظفين تحت إدارة البرامج.

القواعد المنظمة :

أولاً: حقوق المستفيدين:

1. الحصول على الخدمات دون أي تمييز عنصري أو فئوي حسب لائحة الدعم الاجتماعي.
2. الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث الميداني للحالة من قبل الفريق المتخصص.
3. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين وشروط واجراءات تقديمها.
4. التعامل و تقديم الخدمات بكل احترام و تقدير و بما يحفظ كرامة المستفيد.
5. معرفة أسباب رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
6. توجه الجمعية و ترشد المستفيد إلى أنسب المنظمات التي تقد له الخدمة المناسبة له في حال عدم توفرها في الجمعية لعدم تخصصها في ذلك.

اسم السياسة	تابع تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رقم السياسة	د ج م - 1 - ن 2
تحديث واعتماد	تهاني صالح - مدير البرامج و المشاريع	تاريخ التحديث	نوفمبر 2023
اعتماد	دانية آل معينا - المدير التنفيذي		
اعتماد	د. هالة الشاعر - رئيس مجلس الإدارة		

ثانيا: واجبات المستفيدين:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة للحصول على الخدمات أو الرعاية.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات و البيانات التي تم طلبها من الباحث/ة الاجتماعي/ة و تحري المصادقية في جميع هذه المعلومات و البيانات.
3. المشاركة في برامج وأنشطه الجمعية التي تم قبولها من قبلهم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما بعدم الرغبة في الحضور.
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
5. الالتزام بتحديث البيانات بشكل دوري.
6. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج و الأنشطة التي تقدمها الجمعية في مقرها أو في مواقع أخرى.
7. الالتزام بالموافقة على الإقرارات المعتمدة و الخاصة ببرنامج الدعم و برنامج المهارات.
8. في حاله عدم رضى المستفيد عن خدمات الجمعية و برامجها ومقدمي الخدمة ، يُفصح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
9. على المستفيد سؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/ة الاجتماعي/ة بالجمعية في حالة عدم فهم أي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات وفي حالة وجود أسئلة عن الجمعية.

ثالثا : القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. الحضور لمقر الجمعية.
2. الاتصالات الهاتفية .
3. وسائل التواصل الاجتماعي .
4. الموقع الإلكتروني للجمعية .
5. الرسائل الإلكترونية و الرسائل النصية .
6. مجموعات الوتس أب.
7. الاجتماعات و اللقاءات الجماعية.

اسم السياسة	تابع تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رقم السياسة	د ج م - 1 - ن 2
تحديث واعتماد	تهاني صالح - مدير البرامج و المشاريع	تاريخ التحديث	نوفمبر 2023
اعتماد	دانية آل معينا - المدير التنفيذي		
اعتماد	د. هالة الشاعر - رئيس مجلس الإدارة		

رابعاً : منهجية بناء وتعزيز العلاقة مع المستفيدين:

1. معرفة احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال:

أ. اللقاءات الفردية.

ب. الاجتماعات الجماعية.

ج. الاستبانات الإلكترونية.

2. الدمج والمشاركة:

أ- في بناء الخطة الاستراتيجية من خلال المشراكة في إبداء الرأي وتحديد الاحتياجات و الخدمات المطلوبة.

ب. المشراكة في الاحتفالات والمناسبات الدينية والوطنية.

3. التواصل الفعال:

وضعت الجمعية هذه القيمة ضمن قيمها المؤسسية وتعمل على تعزيزها وتطبيقها من خلال:

أ- الرد على استفساراتهم في أسرع وقت.

ب- تزويدهم بأخبار الأولى وتقريرها.

ت- إتاحة الطرق المختلفة لإبداء الرأي والشكوى من خلال: صندوق الاقتراحات، البريد الإلكتروني، الاتصال المباشر،

كما تعتمد مدونة الجمعية سياسة الباب المقفوح لاستقبال أي شخص يطلب مقابلتها.

ث- قياس الرضا في منتصف العام وفي نهايته.

ج- التواصل معهم بالوسائل المختلفة المذكورة في الفقرة (ثالثاً).

خامساً : آلية استقبال الشكاوى:

1. إرسال خطاب رسمي الى الإدارة التنفيذية يدويا أو عن طريق البريد الإلكتروني.

2. وضع الشكوى في صندوق الشكاوى الموجود في قسم الدعم.

3. إرسال الشكوى عن طريق خاصية الإرسال في الموقع الإلكتروني.

4. الاتصال الهاتفي عبر أرقام الجمعية.

5. الحضور الشخصي لمقابلة المديرية التنفيذية أو مديرة البرامج أو قسم الموارد البشرية (حسب رغبة المستفيد).

اسم السياسة	تابع تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رقم السياسة	د ج م - 1 - ن 2
تحديث واعتماد	تهاني صالح - مدير البرامج و المشاريع	تاريخ التحديث	نوفمبر 2023
اعتماد	دانية آل معينا - المدير التنفيذي		
اعتماد	د. هالة الشاعر - رئيس مجلس الإدارة		

سادسا : آلية معالجة الشكاوى و الرد عليها:

1. تصل الشكوى للمديرة التنفيذية.
2. ثم تحويلها للجهة المختصة للرد عليها.
3. يرفع الرد للإدارة للاطلاع و التوجيه إن لزم الأمر.
4. المدة المحددة للرد : 10 أيام من تاريخ وصول الشكوى للإدارة التنفيذية.

سابعا: آلية التحقق من استحقاق المستفيد:

يتم العمل على التأكد من استحقاق المستفيد للمساعدة المقدمة وفق الشروط التالية:

1. أن تكون لديها أطفال من سن الولادة إلى 18 سنة.
2. متوسط دخل الفرد في الأسرة أقل من 500 ريال في الشهر.
3. أن يكون لدى الأم بطاقة أحوال مدنية أو زوجة مواطن أو الأبناء سعوديون .
4. أن توافق المستفيدة على أن تشارك هي وأي فرد من أسرتها فوق 18 سنة في إحدى مشاريع التأهيل والتدريب.
5. أن يكون الأطفال الأقل من 15 سنه ملتحقين بالمدارس.
6. التوقيع و الموافقة على الإقرارات التي تعطى للأسرة.
7. استكمال المستندات المطلوبة :
 - صورة من بطاقة الأحوال المدنية .
 - صورة من بطاقة الضمان الاجتماعي .
 - صورة من بطاقة العائلة (للأبناء) شهادة ميلاد الأبناء غير المضافين .
 - صورة من بطاقة الأحوال للأبناء الذين تجاوزوا سن (15) .
 - تعريف مدارس الأبناء أو الشهادات المدرسية.
 - صورة من إثباتات مصادر الدخل للأسرة (التقاعد، التأمينات، راتب السيدة أو أحد أبنائها) .
 - صورة من عقد الإيجار الالكتروني أو صك ملكية المنزل (إحضار الأصل للمطابقة).
 - صورة من فاتورة الكهرباء (لمطابقة اسم المؤجر، المالك) تجدد في حال الانتقال.
 - صورتان شخصية للمستفيدة 4×6.
 - إحضار الصكوك المطلوبة (صك حصر إرث . صك إثبات حياة وعدم زواج . صك الطلاق . صك الهجران).
8. الخروج للزيارة الميدانية مع الباحثة حسب الجدول الزمني للزيارات الميدانية .
9. إنهاء ملف الحالة و اعتماده من قبل رئيسة القسم ثم إدارة البرامج .

اسم السياسة	تابع تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رقم السياسة	د ج م - 1 - ن 2
تحديث واعتماد	تهاني صالح - مدير البرامج و المشاريع	تاريخ التحديث	نوفمبر 2023
اعتماد	دانية آل معينا - المدير التنفيذي		
اعتماد	د. هالة الشاعر - رئيس مجلس الإدارة		

ثامنا : القياس :

انطلاقا من أهمية رأي المستفيد ومدى تأثيره على جودة الخدمة المقدمة وتميزها يتم العمل على قياس مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم من خلال عدد من الوسائل:

1. استبيانات الرضا.
2. قياس الزمن المستغرق لتقديم الخدمات.
3. الملاحظات الفردية.
4. التعليقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
5. عدد الشكاوى المقدمة.
6. نتائج مؤشرات الأداء.

تاسعا: التحسين و التطوير :

يتم العمل على تحسين و تطوير الخدمات من خلال:

1. اللقاءات التعريفية مع الأسر للحوار و النقاش.
2. دراسة الاقتراحات المقدمة من المستفيدين من مختلف الوسائل.
3. التوصيات الواردة في تقارير الأداء الاستراتيجي.
4. جلسات نقاش الموظفين في معمل الابتكار و حلقات الجودة.
5. المقارنات المرجعية و الاطلاع على تجارب الجهات المختلفة.