

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

٢٠٢٢ م

تمهيد

تضع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف سياسات وإجراءات تنظيم علاقتها مع المستفيدين، بما يكفل حقوق جميع الأطراف وآلية تنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترحاتهم للتطوير والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

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 بأسهل طرق ممكنة.

الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية

١. جميع أفراد الاسر الفقيرة والمتعففة وذوي الدخل المحدود، الظروف الخاصة والطارئة والإغاثية.
٢. أبناء الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود ممن لم يحالفهن القبول في الجامعات والكليات الحكومية.
٣. المقبلين على الزواج من أبناء الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود.

القنوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين

- ١- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٢- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٣- الرسائل النصية.
- ٤- الاتصالات الهاتفية.
- ٥- المقابلة الشخصية.
- ٦- الزيارات الميدانية.



حقوق وواجبات المستفيدين

حقوق المستفيد

- ١- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول عليها دون عناء أو مشقة، عن طريق توفيرها إلكترونياً حفاظاً على وقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٢- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاءه الوقت الكافي.
- ٣- العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية اعتماداً على موضوعية البحث الاجتماعي.
- ٤- السرية والخصوصية في التعامل مع المستفيد والحفاظ على بياناته.
- ٥- للمستفيد حق التعرف بأسماء مقدمي الخدمة ووظائفهم بالجمعية ووسائل الاتصال الخاصة باستقبال الحالات.
- ٦- للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الخدمات المقدمة له والمشكلات التي يصادفها.
- ٧- استقبال شكاوى المستفيد ومقترحاته، والتعامل معها بجدية، وذلك من خلال إجراءات محددة موثقة والتأكد من رضا المستفيد عن مستوى التعامل مع تواصله.
- ٨- معرفة أسباب رفض طلبه للاستفادة من خدمات الجمعية.

واجبات المستفيد

١. الاحترام المتبادل لموظفي الجمعية وعدم التطاول عليهم والحفاظ على ممتلكات الجمعية.
٢. الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل مسؤولية الإبلاغ العمد لبيانات أو وثائق غير صحيحة.
٣. الموافقة على شروط تقديم الخدمات.
٤. إبلاغ الجمعية بتغيير أحد شروط الحصول على الخدمة أو تغيير في بيانات الوضع المالي أو الاجتماعي أو الصحي أو السكني.
٥. عدم الانقطاع عن أي برنامج تأهيلي يتم منحه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع إليها وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
٦. الإجابة على استمارات قياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة بالجمعية.
٧. التجاوب مع المتابعات الدورية للباحث الاجتماعي في حال الترشيح لأحد البرامج التنموية التأهيلية، وتزويده بما يلزم عند طلبه.

إجراءات تقديم الشكوى والتظلم:

١. للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقناً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها بالجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.



٢. على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
٣. على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي:
 - ❖ المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الجوال).
 - ❖ تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
 - ❖ تحديد الشخص أو القسم المتظلم منه.
 - ❖ تحديد الضرر وأسباب التظلم.
 - ❖ الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 - ❖ تحديد الطلب المراد.
 - ❖ إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

إجراءات تقييم الطلب وصرف الخدمات

١. تعبئة نموذج طلب الحصول على الخدمة من الموقع الإلكتروني الخاص بالجمعية، أو التواصل المباشر على الرقم المخصص لاستقبال العملاء.
٢. ينظر للطلب مكتمل المعلومات ويتم التواصل مع العميل من قبل الباحث الاجتماعي لتحديد موعد مقابلة مكتبية وإحضار المستندات المطلوبة.
٣. القيام بعمل زيارة ميدانية لمقر سكن العميل لاستكمال إجراءات البحث الاجتماعي.
٤. العرض والمناقشة الإدارية للطلب ووضع المقترحات الممكنة لخطة التدخل.
٥. التواصل مع العميل واطلاعه على الخطة المقترحة والخدمات الممكن تقديمها وفق انطباق الشروط.
٦. بدء صرف الخدمة بحسب الوسيلة المخصصة لكل نوع (كوبونات مسبوقة الدفع، شيكات، خدمات عينية، التوجيه المباشر لجهة صرف الخدمة).

حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. إذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع.
٢. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق خدمات الجمعية (محافظة القطيف وقراها).
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو إعطاء معلومات غير صحيحة.
٤. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبله.
٥. في حال رفض المستفيد تجديد الأوراق المطلوبة عند التحديث الدوري للبيانات.
٦. في حالة التعدي على موظفي الجمعية أو أملاكها بالكلام أو الفعل يتم إيقاف ملف المستفيد وإحالاته للجهات المختصة.
٧. في حال رفض المستفيد أو أحد أفراد أسرته للبرامج التدريبية والتأهيلية المرشح لحضورها بدون سبب مقنع للإدارة.
٨. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع معلومات الدراسة.





جمعية العطاء
النسائية الخيرية بالقatif

المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية العطاء النسائية الالهية بمحافظة القطيف
تأسست بتاريخ 1429/7/26 هـ
سجلت برقم (453) وتاريخ 1430/2/19 هـ

اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

تم اعتماد التحديث الاخير ل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من اعضاء مجلس الادارة بجمعية العطاء النسائية الالهية بمحافظة القطيف في اجتماع المجلس بجلسته الثالثة بتاريخ 23 / 10 / 1443 هـ الموافق 24 / 5 / 2022 م.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	كوثر سعيد العمران	رئيس مجلس الادارة	
2	ميثاق عبدالرضا الجنابي	نائب رئيس مجلس الادارة	
3	حنان سعيد العوامي	المشرف المالي	
4	اسماء محمد العيد	عضو مجلس الادارة	
5	زكية باقر العبدالجبار	عضو مجلس الادارة	
6	فوزيه عبدالغني الضامن	عضو مجلس الادارة	
7	هدى عبدالله الغمغام	عضو مجلس الادارة	
8	نجاح علي العمران	عضو مجلس الادارة	
9	ولاء خالد الحليلي	عضو مجلس الادارة	

هاتف 0138635121- فاكس:تحويلة(108) – ص.ب:738-الرمز البريدي:31911-القطيف،المملكة العربية السعودية
Tel:0138635121 – Fax: ext.(108)- P.O.Box:738-Postal code 31911- Qatif,KSA
E-mail: alataa@alataacharity.org – www.alataacharity.org

