

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

### أولاً: 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

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

### حقوق المستفيد

- ١- تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول عليها دون عناء أو مشقة، عن طريق توفيرها إلكترونياً حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٢- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطائه 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 بتغير أحد شروط الحصول على الخدمة أو تغير 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 ليتها 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 منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
٢. على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
٣. على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:
  - ❖ المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم الجوال).
  - ❖ تحديد موضوع التظلم أو 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 أو الشكوى إن وجدت.

## إجراءات تقديم 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 وإطلاعه على الخطة المقترحة والخدمات الممكن تقديمها وفق انطباق الشروط.
٦. بدءاً 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 وقرائها).
٣. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو إعطاء معلومات غير صحيحة.

٤. إذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم إثباته 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 وإحالة له 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.

## الباب الثاني: الخدمات المقدمة للمستفيدين وضوابط الصرف

### الشروط العامة وضوابط الاستحقاق:

١. أن يكون دخل الأسرة أقل من (٤٠٠٠ ألف ريال).
٢. أن تكون الأسرة من سكان محافظة القطيف وقراها.
٣. إحضار الأوراق الثبوتية للأسرة (صك الإيجار- تعريف الراتب - صورة من دفتر العائلة - صك الطلاق - التقارير الطبية لإثبات العجز).
٤. ألا تتعارض الخدمة المقدمة للأسرة مع الخدمات المقدمة من الجمعيات الأخرى.
٥. قبول الأسرة للبرامج التأهيلية والوظيفية المطروحة من قبل الجمعية لتحسين المستوى المعيشي.
٦. المتابعة والتحديث المستمر لبيانات الأسر المستفيدة من الخدمات.

### أولاً: الخدمات المخصصة لدعم الأسرة المحتاجة وذوي الدخل المحدود

الهدف: المساهمة في تلبية احتياجات الأسر المستفيدة في محافظة القطيف.

م	نوع الخدمة	حصة الفرد الشهرية	التكرار	ملاحظة
١	خدمة الإعانة الغذائية الدورية	٦٠	٤ مرات	
٢	خدمة إعانة شهر رمضان الكريم	٦٠	١	
٣	خدمة كسوة العيدين	١٥٠	٢	
٤	خدمة الحقيبة المدرسية	١٥٠	٢	
٥	خدمة عيديات الأطفال	٥٠	٢	تصرف في العيدين
٦	خدمة معونة الشتاء	٢٠٠	١	
٧	خدمة تسديد فواتير الكهرباء	٨٠	١	حصة للأسرة وتغير
٨	خدمة تسديد فواتير الماء	٨٠	١	بحسب معطيات
٩	خدمة دعم الإيجار	١٠٠٠	١	البحث الاجتماعي
١٠	المساعدات الطارئة			بحسب معطيات البحث الاجتماعي والظروف الاقتصادية للأسرة والاحتياج

## ١ . خدمة الإعانة الغذائية:

نبذة: عبارة عن كوبونات مسبوقة الدفع لشراء مواد غذائية، تصرف كل ٣ شهور من إحدى المحلات التجارية.

### شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الأسرة.
- ❖ تشمل الكوبونات شراء المستلزمات الأساسية للأسرة.

## ٢ . خدمة إعانة شهر رمضان الكريم:

نبذة: عبارة عن كوبونات مسبوقة الدفع لشراء مواد غذائية في شهر الخير.

### شروط الاستحقاق:

- تقدم للحالات المستفيدة من خدمات الجمعية.
- تقدم للأسر غير المستفيدة من خدماتها بشرط تقديم ما يثبت استحقاقها بمدة لا تقل عن (٣) أسابيع قبل حلول شهر رمضان.

## ٣ . خدمة كسوة العيدين:

نبذة: كوبونات شرائية من إحدى المحلات التجارية خلال العيدين (عيد الفطر السعيد + عيد الاضحى المبارك) بهدف إدخال البهجة والسرور على أبناء الأسر المستفيدة.

### شروط الاستحقاق:

- ❖ أن تكون لأبناء الأسر المستفيدة من خدماتها.
- ❖ تصرف للذكور والإناث لسن (١٨) عاماً.
- ❖ يتم استلام و صرف الكوبونات في المدة المحددة من قبل الإدارة.
- ❖ أن يتم صرف الكوبون بالجهة المحددة والقيمة المذكورة.

## ٤ . خدمة الحقيبة المدرسية:

نبذة: يهدف إلى تأمين المستلزمات الدراسية لأبناء الأسر المستفيدة بداية كل عام دراسي لمساعدة رب الأسرة ومساعدة الأبناء في مواصلة تعليمهم.

### شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم للطلاب أبناء الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية.
- ❖ تقدم للأسر غير المستفيدة من خدماتها بشرط تقديم ما يثبت استحقاقها.
- ❖ أن يتقدم بطلب المساعدة محدداً فيه عدد الطلاب والمرحلة الدراسية.

#### ٥. خدمة عيدية الأطفال:

نبذة: بطاقة الكترونية مسبوقة الدفع تقدم لأبناء الأسر المستفيدة من خدمات الجمعية خلال فترة العيدين بهدف إدخال الفرح والسورور.

#### شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم لأبناء الأسر المستفيدين من خدمات الجمعية.
- ❖ تشمل الفئة العمرية ما بين (٢ سنة\_١٣ سنة).
- ❖ تستخدم البطاقة في المكان المحدد وبالقيمة المذكورة.

#### ٦. خدمة معونة الشتاء:

نبذة: تأمين مستلزمات الشتاء الأساسية من (بطانيات - مدفئة - ملابس) بهدف رفع معاناة الأسر المتعففة وسد احتياجاتها وتخفيف معاناة برودة الجو.

#### شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم للمستفيدين من خدمات الجمعية.

#### ٧. خدمة تسديد فواتير الكهرباء:

نبذة: دفع جزء من فواتير الكهرباء في حال عجز المستفيد عن التسديد، بحسب مقدار حصة الفرد الشهرية وعدد أفراد الأسرة.

#### شروط الاستحقاق:

دراسة وبحث الحالة.

تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة الاقتصادي.

إرسال صورة من الفاتورة الأخيرة توضح المبلغ المتراكم على المستفيد.

#### ٨. خدمة تسديد فواتير الماء:

نبذة: دفع جزء من فواتير الكهرباء في حال عجز المستفيد عن التسديد، بحسب مقدار حصة الفرد الشهرية وعدد أفراد الأسرة.

#### شروط الاستحقاق:

- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الاسرة الاقتصادي.
- ❖ إرسال صورة من الفاتورة الأخيرة توضح المبلغ المتراكم على المستفيد.

## ٩. خدمة دعم الإيجار:

- ❖ نبذة: دفع جزء من الإيجار السنوي في حال عجز المستفيد عن الدفع، بحسب مقدار حصة الأسرة المحددة ١٠٠٠ ريال في المرة الواحدة.
- ❖ شروط الاستحقاق:
- ❖ دراسة وبحث الحالة.
- ❖ تقديم الأوراق الثبوتية التي تثبت وضع الأسرة الاقتصادي.
- ❖ إرسال صورة من عقد الإيجار.

## ١٠. خدمات طارئة / أخرى:

- ❖ تشمل الاحتياجات الطارئة والإغاثية للأسر المستفيدة من خدمات الجمعية وغيرها مثل:
- ❖ الاثاث والمستلزمات المنزلية.
- ❖ الأجهزة والاحتياجات الطبية.
- ❖ الفئات المستفيدة (كبار السن-الاحتياجات الخاصة-الأطفال).

## ثانياً: الخدمات المخصصة للمقبلين على الزواج

الهدف: يهدف إلى تقديم مجموعة من الخدمات المادية والتثقيفية للأفراد المقبلين على الزواج وتوفير (أجهزة كهربائية أساسية، غرفة نوم، برنامج خاص بالعروس، برنامج تثقيفي توعوي بالحياة الأسرية).

م	نوع الخدمة	مقدارها	ملاحظات
١	اجهزة كهربائية اساسية (ثلاجة، غسالة، فرن، مجففة، مكيف)	٨,٠٠٠ الاف ريال	
٢	غرفة نوم	٦,٠٠٠ الاف ريال	
٣	برنامج تعديل عروس	١٥٠٠	
٤	فستان زفاف	١٥٠٠	

شروط الاستحقاق:

يُرجى تعبئة بيانات المقبلين على الزواج من الأسر ذوي الدخل المحدود حتى يتمكنوا من الاستفادة من مشروع يسر لتيسير الزواج، التابع لجمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف، وفقاً للشروط التالية:

أن يكون المتقدم الزوج أو الزوجة.

أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.

الإقامة في محافظة القطيف وضواحيها.

ألا يزيد راتب الزوج عن ٤٠٠٠ ريال.

أن يكون لديه عقد زواج صادر من المحكمة الشرعية.

أن يكون الزواج هو الزواج الأول للمتقدم.

أن يكون زواجه الأول، وتستنثى بعد الدراسة بعض الحالات الخاصة.

إحضار الأوراق الثبوتية (صورة من عقد القران، تعريف بالراتب).

أن يكون قد تم تحديد موعد الزواج.

صورة من عقد الايجار إن وجد.

أن يصرف الكوبون من المكان المحدد.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد تحديث هذه السياسة من أعضاء مجلس الإدارة بجمعية العطاء النسائية الأهلية بمحافظة القطيف في اجتماع المجلس رقم (٦) بجلسته الثالثة بتاريخ ١٣ / ٩٠ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٠٤ / ٠٤ / ٢٠٢٣ م .

