

المملكة العربية السعودية

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

جمعية العطاء النسائية الخيرية بمحافظة القطيف

تأسست بتاريخ ١٤٢٩/٧/٢٦ هـ

سجلت برقم (٤٥٣) وتاريخ ١٤٣٠/٢/١٩ هـ



جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وصرف الخدمات

النسخة الثانية

١٤٤٥ - ١٤٢٣ - هـ



أولاً: تمهيد

تضطلع جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف بسياسات وإجراءات تنظيم علاقتها مع المستفيدين، بما يكفل حقوق جميع الأطراف وأ آلية تنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، واستقبال مقترباتهم للتطوير والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيدين.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإنقاص وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة مطلباتهم ومقرباتهم 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 الأسر الفقيرة والمتعففة وذوي الدخل المحدود، الظروف الخاصة والطارئة والإغاثية.
٢. أبناء الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود من لم يحالفهن القبول في الجامعات والكليات الحكومية.
٣. المقبلين على الزواج من أبناء الأسر المتعففة وذوي الدخل المحدود.

القونوات المستخدمة في التواصل مع المستفيدين

- ١- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٢- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٣- الرسائل النصية.
- ٤- الاتصالات الهاتفية.
- ٥- مقابلة 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 وتقديرأ 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 والحفظ 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 والتأكيد 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 ب تقديم 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 ليتم معالجتها.

٦. الإجابة على استفسارات قيس 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 منتعضاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية 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 بعد مشروع تقبيله 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 الواقع 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 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 المقترنات الممكنة لخطة التدخل.
٥. التواصل مع العميل واطلاعه على الخطة المقترنة والخدمات الممكن تقديمها وفق انتظام 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 منن 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 للمتقى غير الذي تم اثنائه 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 وإحالته 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 وقرابها.
٣. إحضار الأوراق الثبوتية للأسرة (صك الإيجار - تعریف الراتب - صورة من دفتر العائلة - صك الطلاق - التقارير الطبية لإثبات العجز).
٤. لا 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.

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

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 الاسرة.
- ❖ 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 لمدة لا تقل عن (٣) أسابيع قبل حلول شهر رمضان.

٣. خدمة كسوة العيد़ين:

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

شروط الاستحقاق:

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

٤. خدمة الحقيقة 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 عيادة الأطفال:



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

شروط الاستحقاق:

- ❖ تقدم لأبناء الأسر المستفيدة 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 بروادة 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 الاسرة 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 والتنفيذية للأفراد المقبلين على الزواج وتوفير (أجهزة كهربائية أساسية، غرفة نوم، برنامج خاص بالعروس، برنامج تنفيذي توعوي بالحياة الأسرية).

| م | نوع الخدمة | مقدارها | ملاحظات |
|---|--|--------------------|---------|
| ١ | اجهزه كهربائيه اساسية (ثلاجة، غسالة، فرن، مجففة، مكيف) | ٩,٠٠٠ الاف ريال | |
| ٢ | غرفة نوم | ٦,٠٠٠ الاف ريال | |
| ٣ | برنامج تعديل عروس | ١٥٠٠ | |
| ٤ | فستان زفاف | ١٥٠٠ | |

شروط الاستحقاق:

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

١. أن يكون المتقدم الزوج أو الزوجة.
٢. أن يكون المتقدم سعودي الجنسية.
٣. الإقامة في محافظة القطيف وضواحيها.
٤. لا يزيد راتب الزوج عن ٤٠٠٠ ريال.
٥. أن يكون لديه عقد زواج صادر من المحكمة الشرعية.
٦. أن يكون الزواج هو الزواج الأول للمتقدم.
٧. أن يكون زواجه الأول، وتستثنى بعد الدراسة بعض الحالات الخاصة.
٨. إحضار الأوراق الثبوتية (صورة من عقد القرآن، تعریف بالراتب).



٩. أن يكون قد تم تحديد موعد الزواج.
 ١٠. صورة من عقد الإيجار إن وجد.
 ١١. أن يصرف الكوبون من المكان المحدد.
-

رئيس جمعية العطاء النسائية الأهلية بالقطيف

د/ كوثر سعيد العمران

