

جمعية سكني
مكة التتموي



جمعية سكني مكة التتموي

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم
الخدمات

تحديث عام ٢٠٢٣م

المقدمة:

تتمثل هذه السياسة في تعريف المستفيدين بالخدمات التي ستقدمها لهم 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

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

تعريف المستفيدين من خدمات الجمعية:

كل من يتقدم لطلب الاستفادة من الجمعية وتنطبق عليهم شروط القبول من الأسر الفقيرة والارامل والايتام وكبار السن وذوي الإعاقة الذين يسكنون داخل نطاق خدمات الجمعية.

مهام الجمعية الأساسية تجاه المستفيد:

- تقديم مشاريع تعين المستفيدين على تحسين المستوى الاقتصادي.
- البحث والتحري عن الأسر المتعففة والتوصية بتقديم المساعدة لهم.
- استقبال التبرعات المالية وصرفها حسب أوجه الصرف.

- استقبال التبرعات العينية والتأكد من مطابقتها لاشتراطات السلامة.
- مساعدة الأسر في حالة الكوارث ووقوع الازمات.
- تسجيل المستفيدين في برامج وأنشطة الجمعية.
- تحقيق رضا المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية حسب آلية الصرف المتبعة.

الأهداف التفصيلية:

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

- زيادة ثقة و انتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين.

٥- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.

- الموقع الإلكتروني للجمعية.

- مندوب المكاتب الفرعية.

اجراءات التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع

الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى

الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته

لمدير خدمات المستفيدين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب

التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها

وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه

والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

- تقديم الخدمة اللازمة.

حقوق أصحاب العلاقة (المانحين والمستفيدين):

١- الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد

اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.

٢- طلب تحويل الملف والمتابعة الى باحث اجتماعي /باحثة اجتماعية

اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته المستفيد في متابعة الخدمة

مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته.

- ٣- الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة او رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
- ٥- له الحق في طلب مشاركة أحد افراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة تتعلق بها.
- ٦- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالته بسرية تامة.
- ٧- معرفة اسماء ومسميات مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية.
- ٨- معرفة هوية الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
- ٩- احترام الحقوق القانونية لأصحاب المصالح وآلية تعويضهم عند الإخلال بحقوقهم التي تقرها الأنظمة أو تحميها العقود.
- ١٠- إبراز كيفية تسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.
- ١١- تعزيز علاقات جيدة مع المناحين والمستفيدين والمحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بهم.
- ١٢- تأكيد حصول أصحاب المصالح على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم على نحو يمكنهم من أداء مهامهم على أن تكون تلك المعلومات صحيحة وكافية وفي الوقت المناسب وبشكل منتظم.

- ١٣- توضيح النسبة الإدارية التي تستقطعها الجمعية من تبرعات المانحين بهدف تسيير العملية الإدارية في الجمعية، وتزويد المانحين بالتقارير اللازمة عن نتائج تبرعاتهم.
- ١٤- إتاحة الفرصة لأصحاب المصالح لمناقشة أعمال الجمعية والمطالبة بتصحيح أي مخالفة تشكل انتهاكاً لممارستهم لحقوقهم.
- ١٥- معاملة منسوبي الجمعية وفقاً لمبادئ العدالة والمساواة وعدم التمييز.

واجبات المستفيدين:

- ١- تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم.
- ٢- الإفصاح 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.
- ٣- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ.
- ٤- إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
- ٥- الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
- ٦- الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٧- المحافظة على البطاقات الالكترونية وعلى الاجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي اجهزة يتم تسليمها لكم من قبل الجمعية.

٨- الالتزام بالزي المحتشم عند مرافقة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع اخرى.

٩- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التناول عليهم.

١٠- عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي يتم تقديمه عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.

١١- في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحك له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن اهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي.

١٢- في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.

١٣- يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

أولاً: التأكد من تطبيق الشروط الآتية:

- ١- أن يكون من سكان مدينة مكة المكرمة.
- ٢- أن يكون المتقدم من أهل الحاجة بحسب معيار التسجيل في الجمعية.
- ٣- أن يكون المتقدم سعودي الجنسية أو من الفئات التي تسمح الدولة بتسجيلها.
- ٤- ألا يقل عمر المتقدم عن ٣٥ سنة إلا إذا كان مريضاً أو لديه سبب تقبله الجمعية.
- ٥- تعبئة استمارة بحث حالة مستفيد.
- ٦- الموافقة على استقبال الباحث الاجتماعي للجمعية والتعاون معه لتوثيق الحالة.
- ٧- استكمال كافة الوثائق والمستندات المطلوبة.

ثانياً: آلية التسجيل في الجمعية:

أولاً: يمكن تسجيل المستفيدين في الجمعية بأي من الطرق التالية:

- ١- التسجيل عن طريق موقع الجمعية.
- ٢- الحضور لموقع الجمعية وتسجيل استمارة بحث حالة مستفيد.

ثالثاً: الوثائق المطلوبة:

- ١- صورة من هوية المستفيد وصورة من كرت العائلة مع الأصل للمطابقة.

٢- صورة من هويات التابعين المقيمين في نفس السكن مع الأصل للمطابقة.

٣- صورة من صك الطلاق للمطلقات مع الأصل للمطابقة.

٤- صورة من عقد الإيجار أو صك الملكية مع الأصل للمطابقة.

٥- صورة من فاتورة كهرباء سكن المستفيد.

٦- تقرير طبي حديث خاص بالمرضى المستفيد والتابعين.

٧- صورة ايبان الحساب البنكي.

٨- اثبات عنوان السكن واحداثياته على الخريطة.

٩- اثبات دخل المستفيد والتابعين بأحد أو بعض أو كل الوسائل التالية:

- شهادة من جهة العمل بالراتب الشهري للمستفيد أو التابعين.
- شهادة من الضمان الاجتماعي بالإعانة الشهرية للمستفيد.
- شهادة من المؤسسة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية للمستفيد.
- إقرار من المستفيد بصفة البيانات المسجلة والوثائق المقدمة.

رابعاً: تحديد الفئات:

١- حساب دخل الأسرة الشهري وفق للعناصر التالية:

عناصر دخل الاسرة في النظام					
اخرى	الضمان	التأمينات	التقاعد	الراتب	دخل المستفيد
إجمالي الدخل الشهري لكل تابع					دخل التابعين

٢- حساب مصروفات الأسرة الشهرية وفقاً للعناصر التالية:

عناصر مصروفات الأسرة في النظام			
مصروفات المستفيد	الايجار الشهري	المصروفات الصحية	المصاريف الشهرية للفرد
مصروفات التابعين	المصروفات الصحية	المصروفات الدراسية	

٣- احتساب المصاريف الشهرية للفرد وفقاً للبيان التالي:

عدد افراد الاسرة	متوسط مصروف الاسرة	متوسط مصروف الفرد
١	١٦٨٠	١٦٨٠
٢	٢٠٨٠	١٠٤٠
٣	٢٤٨٠	٨٢٧
٤	٢٨٨٠	٧٢٠
٥	٣٢٨٠	٦٥٦
٦	٣٦٨٠	٦١٣
٧	٤٠٨٠	٥٨٣
٨	٤٤٨٠	٥٦٠
٩	٤٨٨٠	٥٤٢
١٠	٥٢٨٠	٥٢٨
١١	٥٦٨٠	٥١٦
١٢	٦٠٨٠	٥٠٧
١٣	٦٤٨٠	٤٩٨
١٤	٦٨٨٠	٤٩١
١٥	٧٢٨٠	٤٨٥

٤- حساب عجز الفرد في الأسرة وفقاً للمعادلة التالية:

معادلة حساب الفئات
(دخل المستفيد + دخل التابعين) - (مصرفات المستفيد + مصرفات التابعين)
عدد افراد الاسرة

٥- حساب فئة الأسرة وفقاً للعجز الشهري للفرد حسب العناصر التالية:

تحديد فئات الاسر	
الفئة	قيمة العجز الشهري للفرد
أ	اكثر من او يساوي ١٥٠ ريال
ب	اقل من ١٥٠ ريال حتى ١٠٠ ريال
ج	اقل من ١٠٠ ريال حتى ٥٠ ريال
د	لا يوجد عجز
غير مستحق	لديه فائض

سياسة التظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: 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.

ثانياً: 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 ادارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي:

١- المعلومات الشخصية (الاسم، رقم السجل المدني، رقم الاتصال، البريد الالكتروني).

٢- تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.

٣- تحديد الشخص أو 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 أو التظلم.

٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

اجراءات التظلم او الشكوى:

١- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.

٢- لا ينظر في الطلبات التي بها خطأ او غير مكتملة البيانات.

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 أو 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 الا الاشخاص ذوي العلاقة.
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق البلاغ المعتمدة لدى الجمعية.
- ٧- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
- ٨- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير عام الجمعية من خلال موقع الجمعية أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.
- ٩- تيسير إبلاغ أصحاب المصالح بمن فيهم العاملون في الجمعية لمجلس الإدارة بما قد يصدر من الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية، أو تثير الريبة في القوائم المالية، أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها، سواء كانت تلك التصرفات أو الممارسات مورست ضدهم أو ضد الغير، وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- ١٠- الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بأحد أعضاء لجنة التدقيق والمراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.
- ١١- وضع آليه لتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- ١٢- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

إقرار المجلس..

أقر مجلس الجمعية هذا في محضر رقم (٩-٢٢) وعليه تم الاعتماد.

م	اسم عضو مجلس الادارة	التوقيع
١	أ/مشعل بن مساعد المغربي	
٢	أ/فتحي بن محمد الفزاني	
٣	أ/حامد بن محمد الرقيب	
٤	أ/عبد الرحمن بن مساعد المغربي	
٥	أ/طلعت بن محمد المغربي	

