

دليل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الإصدار (١,٠٤)

محتويات الملف

٤	تمهيد:
٤	أهداف الجمعية وفقاً للائحة الأساسية:
٤	المبادئ الأساسية لتقديم الخدمات:
٤	أنواع الخدمات والمساعدات:
٥	المادة (١) شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية:
٥	المادة (٢) المتطلبات من المستفيدين:
٥	المادة (٣) الحوافز والمساعدات:
٥	١/ المساعدات الغذائية:
٥	٢/ فرحة العيد:
٥	٣/ مساعدات الشتاء والصيف:
٦	٤/ المساعدات الطلابية:
٦	٥/ المساعدات الطارئة:
٦	المادة (٤) إجراءات تقديم الخدمات:
٦	المادة (٥) توثيق الخدمات والحوافز والمساعدات:
٧	المادة (٦) التعامل مع الشكاوى والملاحظات:
٧	المادة (٧) إلغاء ملفات المستفيدين:
٧	أولاً: يلغى ملف المستفيد مؤقتاً في الحالات التالية:

- ثانياً: يلغى ملف المستفيد كلياً في الحالات التالية: ٧.....
- ثالثاً: يلغى الملف مؤقتاً في الحالات التالية: ٧.....
- رابعاً: مدة الإلغاء: ٧.....
- المادة (٨) الحد الأعلى للصرف: ٨.....
- المادة (٩) خفض الحوافز والمساعدات: ٨.....
- المادة (١٠) إقرار المساعدات النقدية وألية الصرف: ٨.....
- المادة (١١) الالتزام بالأنظمة والقوانين: ٨.....
- المادة (١٢) تعديل اللائحة: ٨.....

تمهيد:

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم عملية تقديم الخدمات للمستفيدين بما يضمن تحقيق العدالة والشفافية، مع الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية. تُحدد السياسات الواردة في هذا الدليل المبادئ والقواعد التي تنظم تقديم الخدمات، لضمان تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفعالية.

أهداف الجمعية وفقاً لللائحة الأساسية:

- تقديم خدمات الجمعية من تدريب وتأهيل لسوق العمل للمستفيدين من النساء والأحداث.
- تقديم المساعدات والحوافز المالية والعينية.
- رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد وأسرته.

المبادئ الأساسية لتقديم الخدمات:

- العدالة والمساواة: تقديم الخدمات لجميع المستفيدين المؤهلين وفقاً لمحددات اللائحة الأساسية للجمعية.
- الشفافية: توضيح معايير استحقاق الخدمة وآليات تقديمها للجميع.
- الاحترام: التعامل مع المستفيدين بكرامة واحترام خصوصيتهم.
- التركيز على المستفيد: تصميم الخدمات بناءً على احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

يتم تقديم الخدمات للمستفيدين الذين:

- تثبت حاجتهم بناءً على معايير الجمعية (مثل الدخل أو الحالة الصحية).
- يقدمون الوثائق المطلوبة للتسجيل.
- يوافقون على شروط وأحكام الاستفادة من الخدمة.

أنواع الخدمات والمساعدات:

١. خدمات التدريب والتأهيل لسوق العمل.
٢. خدمات التوظيف عن طريق شركاء.
٣. خدمات المساندة مثل: النقل وضيافة الأطفال.
٤. حوافز ومساعدات عينية ومالية.

المادة (١) شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية:

- أن يكون سعودي الجنسية حسب الهوية من دفتر العائلة أو الهوية الوطنية، أو مقيم إقامة نظامية.
- أن يثبت لدى الجمعية إقامة المستفيد في منطقة خدماتها.
- ألا يتجاوز مقدار دخل المستفيد (٤٥٠٠ ريال) شهريًا.
- توفر الشروط الخاصة المطلوبة لكل حالة.

المادة (٢) المتطلبات من المستفيدين:

- صورة الهوية.
- إثبات مقر السكن (عقد الايجار، فاتورة الكهرباء).
- إثبات نوع الحالة (تقرير طبي حديث من جهة صحية معتمدة لدى الجمعية).
- إثبات مقدار الدخل (كشف بنكي بأخر ٦ شهور) وتعريف بالراتب (إن وجد)
- تعبئة الاستمارة الخاصة بطلب المساعدة.

المادة (٣) الحوافز والمساعدات:

١/ المساعدات الغذائية:

وهي مساعدات تقدم للمستفيد وأسرته بالتعاون مع المتاجر والأسواق الكبرى من خلال توفير كوبونات لصرف مواد غذائية رئيسية كالأرز والسكر والطحين والزيت والملح والزبدة بالإضافة الى أن جزء من قيمة الكوبون ما يعادل ٢٠٪ يكون اختياري وذلك بعد الاتفاق مع المراكز التجارية للمواد الغذائية كل حسب منطقتة.

٢/ فرحة العيد:

تسعى الجمعية لرسم البسمة على شفاه المستفيدين وأسرههم وذلك بتوفير ملابس العيد لإسعاد الأسرة المستفيد.

٣/ مساعدات الشتاء والصيف:

يعني هذا البرنامج بتغطية احتياجات المستفيدين في كلا الفصلين وتقديم المعونات الضرورية والموسمية عبر تقديم مراتب وبطانيات ومدافئ وسخان ماء ومكيفات وثلاجات وغسالات وأفران وما يلزم من أثاث ضرورية وتزويد المستفيدين بما يحتاجونه من أجهزة كهربائية وغيرها.

٤/ المساعدات الطلابية:

يعنى هذا البرنامج بمساعدة الطلاب من أسر المستفيدين من حيث توفير المستلزمات المدرسية من ملابس وحقيبة مدرسية والسعي لإعفاء الطلاب من أي رسوم دراسية (إن وجدت).

٥/ المساعدات الطارئة:

وهي مساعدات تصرف بشكل طارئ وعاجل وغير قابل للتأجيل إلى المستفيدين وأسرهم المنكوبة وهي من صلاحيات مجلس إدارة الجمعية.

المادة (٤) إجراءات تقديم الخدمات:

أ. التسجيل:

يتقدم المستفيد بطلب للحصول على الخدمة من خلال تعبئة نموذج التسجيل الإلكتروني.

ب. التقييم:

يتم تقييم الطلبات بناءً على معايير محددة تشمل:

١. مدى حاجة المستفيد.
٢. توفر الموارد اللازمة لتقديم الخدمة.

ج. الموافقة وإبلاغ المستفيد:

بعد تقييم الطلب، يتم:

١. إبلاغ المستفيد بقرار القبول أو الرفض.
٢. تقديم شرح لأسباب الرفض إذا لزم الأمر.

د. تقديم الخدمة:

١. تُقدم الخدمة من الأقسام المعنية بما يتوافق مع المعايير المهنية.
٢. يتم متابعة تقديم الخدمة وتقييم رضا المستفيدين.

المادة (٥) توثيق الخدمات والحوافز والمساعدات:

يتم تسجيل جميع الخدمات المقدمة في سجل بيانات وخدمات المستفيدين، مع توثيق:

١. بيانات المستفيدين.
٢. نوع الخدمة المقدمة.
٣. تاريخ التقديم.

المادة (٦) التعامل مع الشكاوى والملاحظات:

أ. قنوات استقبال الشكاوى:

يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر:

١. نموذج إلكتروني على موقع الجمعية.
٢. الاتصال بخدمة العملاء أو عبر الواتس اب.
٣. زيارة إدارة شؤون المستفيدين.

ب. معالجة الشكاوى:

١. يتم استقبال الشكاوى بسرية واحترافية.
٢. يتم الرد على الشكاوى في مدة لا تتجاوز ٥ أيام عمل.
٣. تُوثق جميع الشكاوى والملاحظات في نظام الجمعية لتحليلها وتحسين جودة الخدمات.

المادة (٧) إلغاء ملفات المستفيدين:

أولاً: يلغى ملف المستفيد مؤقتاً في الحالات التالية:

٤. إذا ثبت أن المستفيد يستفيد من جمعية أخرى.
٥. إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة مثل الحالة، أو الدخل أو غير ذلك من استيفاء الشروط العامة أو الخاصة.

ثانياً: يلغى ملف المستفيد كلياً في الحالات التالية:

١. إذا ثبت لدى الجمعية وفاة المستفيد.
٢. إذا ثبت لدى الجمعية أن المستفيد يسكن خارج نطاق الجمعية.
٣. إذا ثبت للجمعية تلاعب في المعلومات والمستندات المقدمة.

ثالثاً: يلغى الملف مؤقتاً في الحالات التالية:

١. عدم تجديد المعلومات السنوية المطلوبة من المستفيد حسب كل حالة.
٢. عدم مراجعة الجمعية لاستلام المساعدة خلال المدة المحددة في الإعلان.

رابعاً: مدة الإلغاء:

لمجلس إدارة الجمعية النظر في زيادة أو تخفيض مدة الإلغاء حسب الحالات والظروف.

المادة (٨) الحد الأعلى للصرف:

الحد الأعلى للصرف هو (٢٥,٠٠٠ ريال) (خمسة وعشرون ألف ريال في السنة فلا يصرف للمستفيد أكثر من ذلك، وأن استحق ذلك حسب القاعدة، ويستثنى من ذلك ما يراه مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية.

المادة (٩) خفض الجوازات والمساعدات:

إذا قدرت المساعدات للمستفيدين فكانت أكثر من ميزانية الجمعية فيتم معرفة نسبة النقص في الميزانية فتتقصر المساعدة لجميع المستفيدين حسب نسبة النقص.

المادة (١٠) إقرار المساعدات النقدية وآلية الصرف:

يتم صرف المساعدات النقدية بعد اعتمادها من المدير المالي وفق كشوف موضح فيها أسماء المستفيدين ونوع المساعدة والحالة والمبلغ، وتصرف للمستفيدين الدائمين وأسرههم عن طريق التحويل السريع في حسابات المستفيدين بعد اعتمادها من مجلس الإدارة.

المادة (١١) الالتزام بالأنظمة والقوانين:

تلتزم الجمعية بجميع الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرسمية في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك:

١. نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية ولائحته التنفيذية.
٢. لوائح المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
٣. أنظمة حماية البيانات وخصوصية المستفيدين.
٤. المعايير المهنية لتقديم الخدمات.

المادة (١٢) تعديل اللائحة:

هذه اللائحة قابلة للتعديل وفق إمكانيات الجمعية وما يستجد من أمور تستوجب ذلك.