

تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من استحقاق المستفيدين

• المقدمة :

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية وآلية التأكد من الاستحقاق ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم للانتقال من الاستهلاك إلى الانتاج ، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

• النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية ،والرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي يعاني منها الشباب ونقلهم من دائرة الاستهلاك إلى دائرة الإنتاج ، وتوفر ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية ، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي ، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية .

أ- الأنظمة واللوائح :

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح الخدمات وأنواع هذه الخدمات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة ، والسرية والمحافظة على مشاعر المستفيدين من خدمات الجمعية وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية :

فئات الشباب من عمر ١٥ سنة إلى ٣٥ سنة .

ج - الخدمات المقدمة وفق الأهداف العامة

- ١- تطوير العاملين مع الشباب
- ٢- تدريب الشباب على المهارات المتخصصة لسوق العمل
- ٣- تأهيل قيادات شابة
- ٤- توعية المجتمع بأهمية مرحلة الشباب
- ٥- تقديم الاستشارات للشباب
- ٦- تفعيل التطوع بالكوادر الشبابية
- ٧- تنمية قدرات وصقل مواهب الشباب.
- ٨- استثمار أوقات الشباب فيما يعود عليهم بالنفع.

د-القنوات المستخدمة لتواصل المستفيدين :

- ١- المقابلات
- ٢- الاتصال الهاتفي
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- خدمات طلب المساعدة
- ٦- خدمات التطوع
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

هـ -الأدوات المستخدمة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل:

١- اللائحة الأساسية للجمعية.

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي.

٣- دليل سياسة دعم المستفيدين .

و - التعامل مع المستفيدين:

١- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

٢- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إيدالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلات المستفيد وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٣- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

٤- التوضيح للمستفيد بأن طلبة سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

٥- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال طلبات المستفيد.

٦- تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.

• جودة الخدمات المقدمة:

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين، والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

• واجبات المستفيد:

١- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.

٢- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.

٣- الموافقة على الشروط والتمهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

• آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

أولاً : يشترط لكل من يتقدم للحصول على خدمات الجمعية ما يلي:

١. ان يكون المتقدم للحصول على خدمات الجمعية سعودي الجنسية او ما يستثنى من الجهات ذات الاختصاص.

٢. ان يكون المتقدم في حكم السعودي النازحة أو لديها معاملة في وزارة الداخلية لم يبيث فيها.

٣. ان يكون في نطاق الجمعية.

٤. توقيعه على صحة المعلومات ، فان ثبت عدم صحته فالجمعية اتخاذ الاجراءات النظامية الرسمية بحقه.

٥. توقيعه على الموافقة بالاستفسار عنه في أي جهة ذات علاقه تراها الجمعية.

٦. لا يتم استقبال طلب الاستفادة من خدمات الجمعية الا من صاحبه .

٧. الجمعية غير ملزمة بإعادة اوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه.

٨. يجب ان تكون الاوراق المقدمة للجمعية حديثة ولم يمضي عليها اكثر من شهر.

٩. هناك بحث تبقي لكل مستفيد في كل عام على الاقل.

• المستندات المطلوبة من كافة المتقدمين :

١. اصل الهوية الوطنية للسعودي مع صورة حديثة للمطابقة.

٢. تعبئة النماذج المطلوبة وتوقيع المستفيدة عليها (وفق النماذج المعدة من الجمعية).

• الإجراءات :

- ١- يقوم الباحث الاجتماعية في الجمعية بالبحث عن حالة المستفيد من خلال الاستثمارات المعتمدة من الجمعية
- ٢- أن قبول اوراق المتقدمة لا يعني انها مستحقة لخدمات الجمعية.
- ٣- اذا كان المتقدم لأي خدمة من خدمات الجمعية لا تنطبق عليه الشروط العامة أو الخاصة بالطلب يعرض الطلب بعد اتمام الاجراءات النظامية من قسم خدمات المستفيدين لمجلس الادارة لاتخاذ القرار المناسب.
- ٤- اذا كان المتقدم لأي خدمة من خدمات الجمعية من المستفيدين ولديه حاجة خاصة غير ما يقدم لجمعية المستفيدين يعرض الطلب لمجلس الادارة بعد استكمال الاجراءات النظامية من قبل قسم خدمات المستفيدين لاتخاذ القرار.
- ٥- لا يتم قبول المتقدم وتزويده بالمستندات إلا بعد اجراء بحث مكتبي يحدث انطباق شروط التسجيل عليه من عدمه.
- ٦- يحق للجمعية أن يوقف خدمات المستفيد من شهر الى ستة اشهر دون أن تعوض عن هذه الفترة بقرار من المدير التنفيذي للجمعية في الحالات التالية:
 - أ- ثبوت الاساءة بالقول لاحدي منسوبي الجمعية كالسب والشتم والقحح في نزاهة وامانة العاملين.
 - ب- اثاره الشغب او البلبله عند توزيع المساعدة.
 - ت- التحايل والادعاء الكاذب للحصول على منافع اضافية او اكثر مما خصص له.
 - ث- في حالة تأخير المستفيد عن تجديد الاوراق المطلوبة لأكثر من شهر منذ طلبت منها.
 - ج- في حالة وصول معلومة تفيد بعدم انطباق الشروط على المستفيد حتى يتم التأكد في مدة اقصاها شهر.
 - ٧- يحق للجمعية أن تستبعد المستفيد من الجمعية بقرار من مجلس الادارة في الحالات التالية:
 - أ- انتقال المستفيد الى خارج النطاق الجغرافي للجمعية.
 - ب- في حالة تجاوز دخل المستفيد الحد الذي تضمنه الوزن النسبي.
 - ت- ثبوت تسجيل المستفيد في اكثر من جمعية.
 - ث- ثبوت اعطاء معلومات غير صحيحة او التزوير في الاوراق الثبوتية.

• المسؤوليات :

- ١- تطبيق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- ٢- ضمان الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من المستفيدين .



تم اعتماد هذه السياسة بمحضر مجلس الإدارة (الثالث) المنعقد بتاريخ ٢٠٢٤/٠٩/٣٠

