

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية رؤوف لرعاية الأيتام بعرب

تمهيد:-

تضع جمعية رؤوف لرعاية الأيتام بعرب السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه . بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. 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.

التعريفات :-

١. اليتيم.
٢. الارملة.
٣. المستفيد.
٤. الجمعية.
٥. السياسة.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين اللي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة في تقديم الخدمة.
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات وذلك عن طريق ما يلي:
 - أ) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 - ب) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
 - ج) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - د) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - هـ) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال

التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

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 حفاظا لوقته وتقديرًا 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية. - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب
- والتشهير - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .

الفصل الثاني حقوق المستفيدين

الحصول على الرعاية المناسبة لحالته والمتوفرة في الجمعية، بعد إجراء البحث المكتبي

والميداني لحالته من قبل الفريق المتخصص.

٢. إحالته إلى الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤول عن تقديم الخدمة له.

٣ طلب تحويل ملفه والمتابعة إلى باحث اجتماعي / باحثة اجتماعية آخرين في الجمعية في حالة عدم رغبته في متابعة الخدمة مع الباحث الباحثة الحالي. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها

الجمعية للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.

٥ الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون

تمييز وان تقدم له هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.

٦. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية له في حال تم رفض تقديم الخدمة

من الجمعية.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١ -المقابلة.

٢ -الاتصالات الهاتفية.

٣ -وسائل التواصل الاجتماعي.

٤ -الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦ -خدمة التطوع.

٧ - الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١- اللائحة الأساسية للجمعية

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤- طلب دعم مستفيد

المستفيدون من خدمات الجمعية

. الأيتام

من سن الولادة وحتى سنة الثامنة عشرة، ويمكن استثناء من تجاوز هذا العمر للطلاب المنتظمين في أحد الجهات التعليمية وحتى سن (٢٤) للذكور والإناث وذلك من خلال تقرير يحرره الباحثة الاجتماعية قبل كل فصل دراسي على أن يوافق عليه المدير التنفيذي للجمعية.

. الأراامل:

تقدم الجمعية خدماتها للأراامل السعوديات أو أراامل من أزواج سعوديين اللاتي لديهن أيتام قصر وفق الشروط الآتية:

. أن يكون لديها أبناء تسكن معهم في نفس المنزل.

. أن تكون غير متزوجة.

ألا تكون موظفة أو تتقاضى معاشاً من التأمينات الاجتماعية.

ضوابط تسجيل المستفيدين

١. أن يكون سعودي الجنسية أو أراامل من أزواج سعوديين مع اكتمال الشروط وانتفاء الموانع.

٢. أن يكون سكن المستفيد في نطاق الخدمات في الجمعية نطاق الترخيص الممنوح للجمعية).

٣. أن يكون من إحدى الفئات الآتية:

أ- الأراامل.

ب - الأيتام.

٤. أن يكون الأسرة أبناء دون سن (٢٢) عاماً للذكور و ٢٥ عاماً للإناث) أو حسب ما يعتمد من قبل الجمعية.

٥. أن يحضر المتقدم جميع الأوراق والإثباتات المطلوبة من الجهات الرسمية.

٦. يحق للمدير التنفيذي الاستثناء من بعض هذه الشروط حسب ما يراه في بعض الحالات.

أ) المستندات الأولية المطلوبة عند التسجيل:

١. طلب تسجيل في الجمعية حسب النموذج المعتمد).

٢. كشف بطلبات التسجيل صورة بطاقة الأحوال للأيتام البالغين ١٥ عام

- كرت العائلة مشهد بالراتب - صك إثبات حالة للمستفيد - تقرير طبي للحالات المرضية - تعبئة استمارة مستفيد - تعبئة النماذج المرفقة من

الجهات المختصة - تعريف من المدارس للأبناء والبنات

٣. تعبئة استمارة مستفيد تتضمن الآتي بيانات المستفيد - من يعولهم المستفيد - معلومات السكن - وسيلة النقل - إقرار بصحة المعلومات).

٤ نموذج خطاب للمؤسسة العامة للتقاعد

٥ نموذج خطاب للتأمينات الاجتماعية للتسجيل.

استحقاق الحالات لخدمات الجمعية

م	الحالة	الوصف	الاستحقاق
1	اليتم/ة	من سن الولادة حتى (٢٢) للذكور (٢٥) للإناث	يستفيد من خدمات الجمعية
2	الأم الأرملة	وهي التي توفي زوجها ولم تتزوج ولديها أيتام.	يستفيد من خدمات الجمعية
3	الأم المتزوجة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوج آخر وتسكن مع الأيتام.	لا تستفيد من خدمات الجمعية
4	الأم المطلقة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوج آخر وطلقت منه أو طلقت قبل وفاة والد الأيتام وتسكن مع الأيتام ويشترط إحضار ما يثبت ذلك من المحكمة ذات الاختصاص.	تستفيد من خدمات الجمعية عدا كفالة الأرملة
5	الأم المعلقة	وهي الأم التي توفي زوجها وتزوجت زوج آخر وعلقتها وتسكن مع لأيتام، ويشترط إحضار ما يثبت ذلك من جهات الاختصاص.	تستفيد من خدمات الجمعية عدا كفالة الأرملة
6	اليتيمة المعلقة أو الأرملة والمطلقة	وهي اليتيمة التي علقت أو توفي زوجها أو طلقت وتقيم مع الأيتام ويوجد لديها ما يثبت الحالة وعمرها أقل من 24 سنة.	تستفيد من خدمات الجمعية
7	الأم الموظفة	هي أم الأيتام التي لم تتزوج ومرتبطة بعمل حكومي أو خاص	تستفيد من خدمات الجمعية بشرط احتساب مقدار الزيادة في راتبها ضمن مصادر دخل الأسرة في تصنيف الفئات
8	الأم المتزوجة والموظفة	هي أم الأيتام المتزوجة ومرتبطة بعمل حكومي أو خاص	لا تستفيد من خدمات الجمعية ولا يحسب راتبها من مصادر الدخل للأسرة وتصنيف الفئات
9	الابن الموظف	الابن الذي يسكن مع الأيتام وغير متزوج ولديه راتب.	لا يستفيد من خدمات الجمعية
10	البنات الموظفة	التي تعمل براتب في وظيفة دائمة وليست مؤقتة سواء كانت حكومية أو أهلية مهما كان عمرها.	لا تستفيد من خدمات الجمعية

فئات الأسر وآلية استحقاق المستفيدين

لغرض تحديد حجم ونوع الخدمة المقدمة للمستفيدين، تعتمد الجمعية إلى تصنيفهم إلى فئات وفق مستوى دخل الأسرة وعدد أفرادها وملكيته للسكن، وذلك وفق التقرير المكتبي والميداني للبحث الاجتماعي، وهذه الفئات كما يأتي:

م	الفئة	الوصف
1	فئة أ	وهي الأسر الأشد حاجة والتي يكون صافي الدخل الشهري للفرد لا يزيد عن (٣٠٠) ريال
2	فئة ب	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٣٠١-٦٠٠) ريال
3	فئة ج	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٦٠١-٩٠٠) ريال
4	فئة د	وهي الأسر التي يكون صافي دخل الفرد الشهري (٩٠١-١٢٠٠) ريال
	فئة هـ	وهي الأسر التي يتجاوز الدخل الشهري للفرد فيها أكثر من ١٢٠١ ريال فتستفيد من الخدمات التالية: 1. الرعاية التعليمية، والتدريب والتوظيف، والبرامج الثقافية والترفيهية. 2. إشراكهم في فعاليات الجمعية المختلفة وحفلاتها ومناسباتها العامة. 3. التنسيق مع المؤسسات الخيرية الأخرى لتقديم خدماتها للأيتام وأسرهم.

• آلية الاستحقاق واحتساب دخل الفرد:

- مصادر دخل الأسرة -الالتزامات الشهرية ÷ عدد الأفراد = صافي دخل الفرد
- الأسرة التي يكون عدد أفرادها أقل من ثلاثة، يقسم إجمالي الدخل على ثلاثة.
- إذا كان راتب الأم ٤٠٠٠ ريال فأكثر تحتسب الزيادة على مبلغ ٤٠٠٠ ريال ضمن مصادر دخل الأسرة.

الالتزامات الشهرية المعتمدة:

الإيجار	١٠٠٠ ريال
الكهرباء	٥٠٠ ريال
الماء	١٠٠ ريال

متابعة الأسر:

حرصاً على الحصول على صورة واضحة ومعلومات شاملة ومحدثة عن وضع الأسرة ومتابعة حالتها من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية فإنه يلزم زيارتها بما لا يقل عن زيارة واحدة في العام الواحد ويتم تدوين الملاحظات والتعليقات الخاصة بالأسرة وكذلك الإجراءات المختلفة التي تمت والخدمات التي تم تقديمها والبرامج والأنشطة التي تم إلحاق الأسرة أو أحد أفرادها ضمن تلك البرامج ويكون مسؤولية التسجيل والتدوين على الباحث/ة الاجتماعي/ة.

• تغيير الفئة:

بناءً على تغير الظروف الاقتصادية للأسرة فإنه يلزم الباحث/ة الاجتماعي/ة المتابعة المستمرة لحالة الأسرة وتعديل فئة الأسرة من فئتها الحالية إلى الفئة التي تناسب وضعها الجديد، مع الحرص على أن تكون المعلومات عن مصادر الدخل موثقة ورسمية، ويتم تحديث هذه البيانات فوراً في ملف الأسرة يدوياً أو إلكترونياً

• الأسرة المتجاوزة الحد الأعلى لصافي دخل الفرد:

عند بحث الأسرة واتضح أنها ضمن الفئة (هـ)، تدرج ضمن أسر الجمعية وتعطى رقماً للملف، ويجب حفظ جميع ملفات الأسر من الفئة (هـ)، لدى الباحث الاجتماعي متابعة تقديم الخدمات الخاصة بهم وعدم إهمالهم، ولكن ال تحتسب هذه الأسر ضمن

العدد الفعلي لأسر الباحث الاجتماعي حيث لا تكلف الباحثة بزيارتها إلا عند الحاجة لذلك وبتوجيه المدير التنفيذي.

التعامل مع المستفيدين

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-
1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته إلى مسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث الدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة من المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة رقم (.....)