



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تتمثل هذه اللائحة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل حماية وضمان حقوقهم وبما يحقق مبدأ العدالة والمساواة؛ وفق الخدمات التي تقدمها الجمعية، واللائحة الأساسية واللوائح الداخلية للجمعية والعهود والمواثيق مع المستفيدين هي التي تشكل أساس ومصدر حفظ الحقوق وحمايتها وتنظيم العلاقة في التعامل معهم، وتعمل الجمعية على التحسين في التعامل عن طريقة رفع الأداء ومعالجة القصور باستمرار، بما يكفل تنظيم وتوطيد تلك العلاقة.

- النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في تنظيم العلاقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن بما يكفل أهداف الأطراف ويعزز من الثقة بينهم.

- البيان

■ قنوات الاتصال:

- * المقابلة.
- * المواقف - البريد الإلكتروني.
- * المخابرات.
- * الهاتف - الفاكس.

■ أدوات التواصل:

- * اللائحة الأساسية.
- * سياسة إدارة التطوع.
- * سياسة صرف المساعدات.
- * نموذج طلب خدمة.
- * معلومات المستفيد.
- * سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.

■ طلب الخدمات:

1. حسن الاستقبال والضيافة، والاستماع لطلبه واستفساره جيداً والتدوين مع تقديم الرد والاجابة بمعلومة تؤدي الغرض.
2. عند طلب خدمة؛ يتم استقبالها مع تبسيط الاجراءات قدر الامكان، مع ايضاح سيرها وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويده بمعايير واشتراطات للحصول على الخدمة.
3. التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل المغادرة.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز (خمس أيام) عمل من تاريخ تقديم الطلب.
6. متابعة المستفيد بعد الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن حالته، وقياس مدى الرضى.

■ التعويضات:

يحق للمستفيد التعويض من الجمعية بحال:

1. ثبت أن الجمعية هي من تسبب في إيقاع ضرر لحق به.
2. إقرار الجمعية؛ وذلك بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتد من أعضائها، موضحاً به الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدر حكم نهائي من الجهات المعنية بتسوية المنازعات أو المحاكم.

■ الشكاوى والخلافات:

1. تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.
2. سرعة معالجة الشكاوى أو الخلاف عن طريق لجنة المتابعة.
3. السعي لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين المستفيد والجمعية، والتفاوض مع المتضرر والتعويض بما يضمن الحقوق.

■ بناء العلاقة وضمان استمراريتها:

1. للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
2. لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليه لوائحها الأساسية.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. المحافظة على حقوق الملكيات الفكرية.
5. المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات، بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين والمحافظ عليها؛ إلا إذا تم طلبها من الجهات المخولة وحسب الضوابط والتعليمات من الجهة المشرفة على الجمعية.
6. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

■ تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

1. تحديد ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
2. توفير قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
3. نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.

■ قياس الرضا:

1. عمل استبانة قياس الرضا مفتوحة المدة.
2. المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
3. المتابعة لرباط الشكاوى والاستفسارات.
4. نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الالكتروني.

- المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية والتوقيع عليها. وعلى إدارة الشؤون الإدارية والمالية نشر هذه السياسة وكذلك نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

- آلية التحقق من المستفيدين

وجود آلية للتحقق من المستفيدين وفق ضوابط وشروط معينة من أهم الأسس في تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتطبيقها على جميع المشاريع يعود بالنفع على الجمعية، وتقوم الجمعية بإجراءات التحقق من المستفيد الذي يتلقى الدعم والمساعدة بهدف ضمان الوصول إلى المستفيد المستهدف من المشروع

وتكون آلية التحقق عن طريق الآتي:-

1- تكوين لجنة لكل مشروع وتكون على النحو التالي:

- تكون اللجنة مشكّلة من رئيس وعضوين كحد أدنى.
- يجب ألا تخلو اللجنة من "باحث شرعي" متخصص.
- تحدد لائحة كل مشروع آلية عمل اللجنة وصلاحياتها.
- يكون الباحث الشرعي في اللجنة هو المسؤول عن إعداد نموذج خاص لكل حالة.
- يجب ألا يخلو النموذج من: (اسم المستفيد، هويته، جواله، جنسه، جنسيته، حالته الاجتماعية، عدد أفراد أسرته مع اسماءهم وهوياتهم، دخله المادي، طبيعة عمله، مدينة إقامته، السكن ونوعه، وصف حالته "مع إرفاق ما يثبت ذلك"، تكلفة حالته "مع إرفاق ما يثبت ذلك"، تذييل النموذج بأسماء اللجنة.
- يجب على أعضاء اللجنة البت في الحالة خلال ومدة أقصاها (72 ساعة).
- يجب على أعضاء اللجنة تسبيب الموافقة من عدمها مع التوقيع وكتابة التاريخ.

2- تحديد الأولوية، على عدة اعتبارات وهي:

- باعتبار الحالة المادية
- باعتبار الحالة الاجتماعية
- باعتبار التكلفة
- باعتبار الجنس
- باعتبار زمنيّة الحالة
- باعتبار نظامية الحالة

3- طريقة الصرف، حيث أنه بعد تعميم الحالة والموافقة عليها تكون آلية الصرف بثلاث خطوات وهي:

- تعميم الجهة ذات العلاقة (سوبر ماركت، شقق مفروشة، مستلزمات للكسوة) بخطاب رسمي وإشعارهم باسم المستفيد وهويته ليستفيد من الدعم.
- التواصل مع المستفيد مباشرة وإفادته بالتوجه إلى الجهة.
- استقبال خطاب من الجهة يفيد باستلام المستفيد للدعم (مع إرفاق ما يثبت ذلك).
- وتقوم الجمعية بهذه الخطوات لمنع التلاعب بأموال المحسنين حيث أنها تمتنع عن الحوالة المباشرة للمستفيد أو تسليمه نقدًا وإنما تعطيه احتياجه من خلال إبرام الاتفاقيات مع الجهات ذات العلاقة.

- المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية تحديث السياسة في الاجتماع رقم (007) لعام 2023 في دورته (الثانية) في 2023/01/10م وهي سارية التطبيق.