



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وآلية التأكد من الاستحقاق

• 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 تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد على الانتقال من الدعوة إلى التنمية، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

• النطاق :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، من خلال توفير مياه الشرب في أماكن الاحتياج وكذلك توعية المجتمع بأهمية والمحافظة عليها، من توعية المجتمع بأهميتها وبمعايير ومواصفات المياه.

• البيان :

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،

ج - الخدمات المقدمة وفق الأهداف العامة

- ١- سقيا المساجد
- ٢- سقيا المستشفيات
- ٣- سقيا الأماكن العامة
- ٤- سقيا المحتاجين
- ٥- سقيا الصائم
- ٦- سقيا مساجد الطرق
- ٧- سقيا المقابر

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.
- ٨- مناديب المكاتب



الرقم:

التاريخ: / / ١٤١٤ هـ

الموضوع:

هـ- الأدوات المستخدمة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- ٣- دليل سياسة الدعم لل
- ٤- دليل سياسة دعم المستفيدين .

● 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 وأثارها في حال ثبوت العكس .
- ٢- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية إذا طرأ تحديث أو تغيير على حالتها الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.

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

● آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

- ١- ان يكون في نطاق الجمعية.
- ٢- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ,وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- ٣- لا يتم استقبال طلب الاستفادة من خدمات الجمعية الا من صاحب الطلب
- ٤- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلات المستفيد وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- ٥- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- ٦- يجب ان تكون الاوراق المقدمة للجمعية حديثة ولم يمضي عليها أكثر من شهر.
- ٧- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
- ٨- توقيعه على صحة المعلومات ، فان ثبت عدم صحته فالجمعية اتخاذ الاجراءات النظامية الرسمية بحقه.
- ٩- الجمعية غير ملزمة بإعادة اوراق المتقدم في حالة عدم قبول طلبه.
- ١٠- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال طلبات المستفيد .
- ١١- تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد .

ثانياً : المستندات المطلوبة من كافة المتقدمين :

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

ثالثاً : الإجراءات :

- ١- يقوم الباحث الاجتماعية في الجمعية بالبحث عن حالة المستفيد من خلال الاستمارات المعتمدة من الجمعية
- ٢- أن قبول اوراق المتقدمة لا يعني انها مستحقة لخدمات الجمعية.



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

الموضوع:

- 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 والقذح في نزاهة وامانة العاملين.
- ب- اثاره الشغب او البلبلة 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- ثبوت تسجيل المستفيد في اكثر من جمعية.
 - ت- ثبوت اعطاء معلومات غير صحيحة او التزوير في الاوراق الثبوتية.

• المسؤوليات :

- ١- تطبق 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 .