




جمعية
عمر بن الخطاب الأهلية بالفولق
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
مسجلة برقم (410)

سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين
(المساعدات العينية و النقدية)
جمعية عمر بن الخطاب الأهلية
بالفولق - القصيم

إعداد


المدير التنفيذي

رئيس مجلس الإدارة



هندي بن هايس الحربي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية عمر بن الخطاب الاهلية بالفويلق 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية عمر بن الخطاب الاهلية بالفويلق 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.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم .

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وحصوله على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
3. 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
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
5. 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. الخطابات
5. خدمة التطوع
6. الموقع الإلكتروني للجمعية

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :

• يتم 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.



آلية تسجيل و تصنيف المستفيدين من الجمعية

- (١) تعبئة استمارة التسجيل.
- (٢) اكتمال الأوراق المطلوبة.
- (٣) مراجعة الباحث الاجتماعي لكافة الأوراق والزيارة الميدانية.

عرض الملف على لجنة المساعدات وتصنيف المستفيد

- أولاً : يصنف المستفيد من الجمعية إلى فئتان :
 (أ) المستحقين للزكاة
 (ب) غير مستحقين للزكاة

ثانياً : يقسم دخل الأسرة على الأفراد حسب الجدول التالي ويصنفون إلى إحدى الفئتان
 المسابقتان أو لا يسجلون في الجمعية إذا كان دخل الأسرة أكثر من المحدد

لايسجلون في الجمعية	فئة (ب) غير مستحقين للزكاة	فئة (أ) المستحقين للزكاة	المستفيدون
أكثر من ٣٥٠٠ ريال	٣٥٠٠ - ٢٥٠٠ ريال	٢٥٠٠ ريال فأقل	رب الأسرة
أكثر من ١٢٠٠ ريال	١٠٠٠ - ١٢٠٠ ريال (أكثر من زوجة ٧٠٠ - ١٢٠٠ ريال عن كل زوجة)	١٠٠٠ ريال (أكثر من زوجة) ٧٠٠ ريال عن كل زوجة	+ زوجة
أكثر من ٥٥٠ ريال	٤٠٠ - ٥٥٠ ريال	٤٠٠ ريال عن كل فرد	+ عدد الأبناء من ١ إلى ٥
أكثر من ٤٥٠ ريال	٣٥٠ - ٤٥٠ ريال	٣٥٠ ريال عن كل فرد	+ عدد الأبناء من ٢ إلى ١٥
أكثر من ٢٠٠٠ ريال	١٠٠٠ - ٢٠٠٠ ريال	١٠٠٠ ريال	أرملة تسكن مع أسرة
أكثر من ٢٥٠٠ ريال	١٥٠٠ - ٢٥٠٠ ريال	١٥٠٠ ريال	أرملة تسكن لوحدها