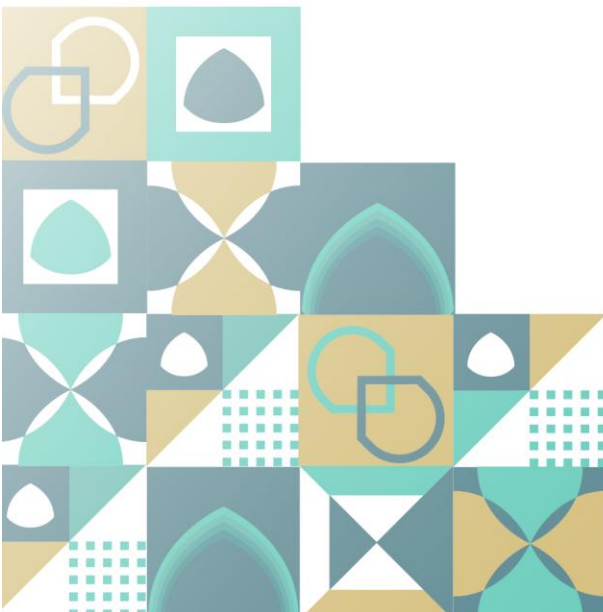




سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتنظيم الخدمات



تم التحديث في اجتماع مجلس الإدارة
المنعقد بتاريخ ١٤٤٧/٥/٥هـ - ٢٠٢٥/١٠/٢٧م



مقدمة:

تسعى الجمعية إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواكب مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الانتماء لأصالتها ووطنها والتميز في برامجها والتكامل مع نظرائها والمبادرة في العطاء في تقديم خدماتها، لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدماتها.

أولاً / التعريفات: المفردات الواردة في اللائحة:

- اللائحة: هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج الجمعية للمستفيدين في الجمعية وتنظيم العلاقة معهم.
- المستفيدين: هم كل من يرغب في الحصول على خدمة من خدمات الجمعية.
- الخدمة: هو ما يتلقاه المستفيدون من معارف ومهارات وتدريب وبحوث ودراسات وغيرها من خدمات الجمعية.
- نطاق خدمات الجمعية: هو المحيط الجغرافي الذي تشمله خدمات الجمعية .
- المجتمع: هم أفراد المجتمع على وجه العموم .
- الأسرة: الزوج والزوجة وأبنائهم .
- الفرد: شخص المستفيد.
- النساء: المرأة من عمر ٢٥ وما فوق.
- الشباب: من عمر ١٣-٢٥.
- الإعلام والتواصل الاجتماعي: هي البرامج الإعلامية التي تقوم بها الجمعية لنشر برامجها وتسويقها.
- الشراكات والمبادرات المجتمعية: هي ما تبادر به الجمعية من برامج وفعاليات للتعاون وتكامل مع غيرها من الجمعيات في تحقيق التنمية المجتمعية وما تسهم به في نشر الإرشاد الأسري.
- البرامج والفعاليات: وهي البرامج والمشاريع المؤقتة والمستدامة التي تقوم بها الجمعية لتحقيق أهدافها .

النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تنظيم العلاقة بين الجمعية ومستفيديها.

البيان:

تضمن الجمعية وكل من يتبعها على حدة أن:

١. تعمل على الدوام بطريقة تتسم بالتميز والتكامل والعطاء والمبادرة برفق.
٢. تلتزم في جميع أنشطتها بقوانينها السارية ولوائحها وبممارساتها.
٣. يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام من قدموا إليهم الأموال، وعليهم الامتناع عن استخدام الرسائل أو الرسوم والصور التي تستغل بؤس الإنسان، أو تمس بأي شكل من الأشكال بكرامته.
٤. لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية، وعليهم ألا يقبلوا بتعويض سوى أجرهم أو الأتعاب المحددة لهم.
٥. تلتزم الجمعية بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها بشأن حقوق المتبرعين، ويحق للمتبرعين الحصول في حينه على المعلومات الكاملة عن كيفية استخدام أموالهم .
٦. تُستخدم جميع الأموال التي تم جمعها في الأغراض الذي جُمعت من أجلها.
٧. يطبق نظام محاسبي معترف به لتتبع حركة التبرعات ومراقبتها، وإعداد تقارير دقيقة في حينه ونشرها علناً، متضمنة المبالغ التي تم جمعها وكيفية إنفاقها والنسبة الصافية المخصصة للهدف أو للنشاط.



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:
- تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
 - جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 1. الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 2. الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 3. الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
 - تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 1. الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 2. المعايير المهنية المعتمدة.
 - إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة، ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:
- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
 - آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
 - آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.



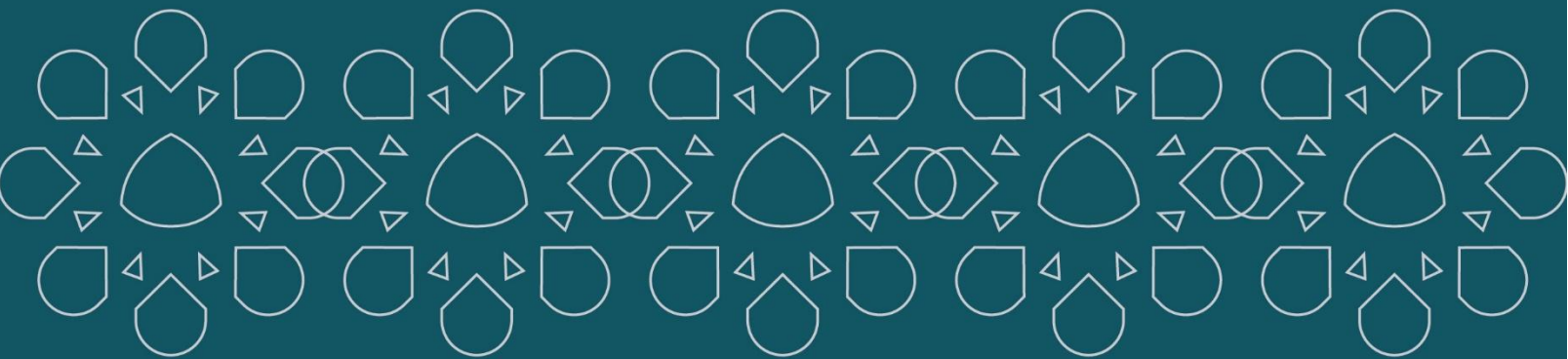
أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:
- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
 - منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة.

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع أفرادها.





جمعية وفادة | ترخيص رقم: 2038 | المدينة المنورة 42366

+966530011223

info@wifada.sa

www.wifada.sa

