



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المقدمة

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيها المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدهم مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور مسؤول البحوث والتوفيق الاسري، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

- المطلقات
- المهجورات
- الأرامل والأيتام
- العاجز عن العمل
- كبار السن
- دعم الطوارئ والكوارث
- عابر السبيل

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- الدعم الشهري الغذائي



- الدعم التنموي
- دعم إيجار المسكن
- دعم ترميم وتحسين المسكن
- دعم تسديد فواتير الكهرباء
- دعم طوارئ والكوارث
- تفريغ كرب/ صدقات
- دعم أجهزة كهربائية
- دعم الكسوة

د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- صورة هوية مقدم الطلب.
- صورة كرت العائلة (للمتزوج) / صورة اقامات العائلة (لغير السعودي).
- صورة من صك السكن/ عقد الإيجار.
- العنوان الوطني.
- إرفاق صور لأي أوراق رسمية تثبت صحة الحالة الاجتماعية او المادية.
- إرفاق شهادة محدثة تفيد بالدخل الشهري من الجهات المعتمدة (تأمينات/تعريف راتب/ تقاعد / ضمان / أخرى).

جودة الخدمات المقدمة

- تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وأثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية



العدل

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية، حسب آلية الصرف المتبعة.

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

إدارة الجمعية

