



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية مساعدة السجناء المعسرّين والمعوّزين بجدة 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية، وتركز الجمعية 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.

تتمثل هذه السياسة بتعريف المستفيدين على خدمات الجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو حسب المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير سبل الراحة وتعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية، وتحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحدّ من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

الأنظمة واللوائح

تتضمن الفئات التي تقدم لها المساعدة 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 حقوق المحتاجين وحفظ كرامتهم.

المستفيدون من خدمات الجمعية

- السجناء الحق الخاص
- أسر السجناء
- الموقوفة خدماتهم من المستفيدين



البرامج التي تقدمها الجمعية

- سداد مديونيات سجناء الحق الخاص
- سداد جزئي من ايجار المنازل لأسر السجناء
- مبادرات موسمية "سلة غذائية رمضانية"
- التسديد عن الموقوف خدماتهم من المواطنين

المستندات الخاصة المطلوب توفرها

الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، تقرير مديونية السجين، سجل الاسرة، هوية مقيم، اثبات حالة السجين، عقد الايجار، تقارير طبية، برنت للحالة الاجتماعية، فاتورة الكهرباء)

جودة الخدمات المقدمة

مساعدة المستفيدين وتحقيق رضاهم والتحسين من جودة الخدمة المقدمة لهم

واجبات المستفيدين

الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها 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 من اسرتي، الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية

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

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين السجناء المعسرّين والأفراد المعوزين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.



الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة البرامج المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من برامج.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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 عن طريق:
- 1. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- 2. المقابلة
- 3. لاتصالات الهاتفية
- 4. سائل التواصل الاجتماعي
- 5. الخطابات
- 6. خدمات طلب المساعدة
- 7. خدمة التطوع
- 8. الموقع الإلكتروني للجمعية
- 9. المكاتب الفرعية
- 10. لأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- 11. اللائحة الأساسية للجمعية
- 12. دليل خدمات البحث الاجتماعي
- 13. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- 14. طلب دعم مستفيد يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم



- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة للمستفيدين

يعتمد،

مشعل بن ماجد بن عبدالعزيز
رئيس مجلس الإدارة