



جمعية العفاف

للتوفيق بين الراغبين في الزواج

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم 1354

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام :-
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
١١	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع الجمعية 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.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح 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 الخدمات 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 حفاظا لوقته وتقديرًا 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 وانتماء 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 خدمات
- 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
- 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على 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 .

ملحق آلية التأكد من استحقاق المستفيد من برنامج دعم المقبلين على الزواج

**سياسة اختيار المستفيدين وصرف المساعدات في برنامج دعم المقبلين على
الزواج لدى جمعية العفاف للتوفيق بين الراغبين في الزواج**

سياسات واجراءات برنامج دعم المقبلين على الزواج

مقدمة:

تسعى الجمعية إلى تحسين وتجويد السياسات والإجراءات لبرامجها وتنظيم علاقتها بجميع المستفيدين واطلاعهم على الإجراءات والشروط والآلية المعتمدة في الصرف لبرنامج دعم المقبلين على الزواج.

النطاق الجغرافي للبرنامج (محافظة جدة)

اهداف البرنامج:

١. المساهمة في تخفيف الأعباء والتكاليف المالية عن الشباب الراغبين في الزواج.
٢. تعزيز التكافل الاجتماعي بين أفراد وجهات المجتمع المتنوعة لتيسير أمور الزواج.

الشروط الواجب توافرها في مقدم الطلب للاستفادة من الخدمة:

١. أن يكون مقيماً في محافظة جدة واحضار ما يثبت ذلك على ضوء وسائل الاثبات الموضحة في هذه اللائحة.
٢. أن لا يتجاوز الراتب الإجمالي عن ٦٥٠٠ ريال.
٣. أن يكون لديه عقد زواج مصدقاً من المحكمة الشرعية ولم يمضي على تاريخه سنة.
٤. احضار تقرير طبي يوضح الإعاقة او مشهد اعتماد إعاقة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية .
٥. أن يكون حاصلًا على دورة تأهيل المقبلين على الزواج لا تقل مدتها على ثلاثة أيام ولم يمضي على تاريخ الحصول عليها أكثر من ٦ أشهر.
٦. تعبئة النماذج والاقراءات اللازمة.
٧. فئات المستفيدين

يتم تصنيف المستفيدين من برنامج المقبلين على الزواج على النحو التالي:

١. أصحاب الظروف الخاصة
٢. الأشخاص ذوي الإعاقة
٣. أصحاب الدخل المتدني الأشخاص الذين لاتزيد رواتبهم عن ٦٥٠٠ ريال
- ضوابط عامة يجب أخذها في عين الاعتبار والإطلاع عليها عند تقديم تقديم الطلب وكذلك دراسة الطلب:

- الأفضلية في الدعم للزواج الأول.
- ١. منح المساعدة مرتبط بتوفر الميزانية اللازمة.
- ٢. الأولوية في الصرف للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب الظروف الخاصة.
- ٣. للجمعية الحق في عدم قبول الطلب ولا يحق للمتقدم الاعتراض على قرارها.
- ٤. لا يحق للمتقدم المطالبة بأي وثائق او مستندات قدمها للجمعية.
- ٥. جميع البيانات والمعلومات المقدمة تلتزم الجمعية بالمحافظة على سريتها وخصوصيتها إلا في حال الاستخدام الرسمي.

المستندات المطلوب ارفاقها عند تقديم الطلب:

١. صورة من كرت العائلة + بطاقة الهوية الوطنية مع احضار الأصل للمطابقة.
٢. صورة عقد زواج مصدق مع الأصل للمطابقة.
٣. صورة من عقد الايجار مع الأصل للمطابقة.
٤. صورة مشهد بالراتب مع الأصل للمطابقة
٥. مشهد من التأمينات موضحاً فيه مدد الاشتراك والأجور
٦. شهادة آيبان حساب بنكي مصدقه من البنك.
٧. العنوان الوطني.
٨. تعريف من عمدة الحي.

مراحل تقديم الخدمة حتى الإغلاق:

- مرحلة تقديم الطلب:
- ١. تعبئة نموذج الطلب بعد الاطلاع على الشروط والضوابط واختيار ايقونة العلم ومن ثم ارفاق صور المستندات المطلوبة.

مرحلة الفرز والتدقيق:

١. على أخصائي البرنامج طباعة جميع الطلبات ومطابقة كل طلب بالشروط والضوابط واكتمال المستندات المرفقة وتعبئة النموذج رقم (١) للطلبات المطابقة للشروط والنموذج رقم (٢) للطلبات غير مطابقة للشروط.
٢. في حال كان هناك طلبات غير مكتملة الشروط يتم ارسال رسالة نصية او عن طريق الواتس للمستفيد بطلب سرعة استكمال الطلب واحضار المستندات المطلوبة خلال ١٥ يوم وفي حال لم يتم احضارها يلغى الطلب مع ارفاق اثبات ابلاغ المستفيد في الطلب.
٣. يتم إحالة جميع طلبات المستفيدين المكتملة والمطابقة لشروط البرنامج إلى قسم البحث الاجتماعي بعد تعبئة نموذج (١).

• مرحلة البحث والمطابقة:

١. يقوم الباحث بالتنسيق مع اخصائي البرنامج لتبليغ المستفيدين بموعد الحضور (اليوم - الساعة).
 ٢. يقوم الباحث الاجتماعي بتعبئة النموذج رقم (٣) ومطابقة جميع المستندات مع الأصل وتعبئة نموذج رقم (٤).
 ٣. يتم إحالة جميع الطلبات إلى لجنة الاعتماد والصرف.
- مرحلة الاعتماد والصرف:
 - ١. استعراض جميع الطلبات واعتمادها ومن ثم التوجيه بالصرف.
 - ٢. انشاء أمر صرف لكل طلب ومن ثم احواله للمالية.
- مرحلة الاغلاق والحفظ:
 - ١. عند الصرف للمستفيد يتم حفظ الطلب بمحتوياته بالأرشيف بعد فهرسته.

مقدار المساعدة المالية المقدمة للمستفيد حال انطباق الشروط عليه:

- يصرف مبلغ وقدره ٥٠٠٠ ريال للمستفيد بحد اقصى .

- في حال الموافقة لشمول الزوجة بالاستفادة من الدعم يصرف لها مبلغ وقدره ٢٠٠٠ ريال بشرط حضور الزوجين في حال انطباق الشروط عليهما لدورة تأهيل المقبلين على الزواج المنعقدة بقاعتي الجمعية قسم الرجال وقسم النساء.
- تحتفظ الجمعية بالحق في تعديل سياسة وإجراءات الصرف وفق ما تقتضيه الحاجة وبناءً على ما يرفع لمجلس الإدارة من قبل الإدارة التنفيذية.

مقدار المساعدة العينية المقدمة للمستفيد حال انطباق الشروط عليه:

١. أن يكون المستفيد ضمن فئات الفئات المستهدفة
٢. توفر الأجهزة الكهربائية لدى الجمعية .
٣. عدم توفر الجهاز لدى المستفيد .
٤. الأجهزة الكهربائية التي تقدمها الجمعية حسب توفرها هي (مكيف، ثلاجة، غسالة، فرن)

وتقدم وفق الجدول التالي الذي يوضح الحد الأعلى من الأجهزة التي يمكن تقديمها للمستفيد وهي كالتالي:

ثلاجة	غسالة ملابس	فرن	مكيف
١	١	١	١

آلية التحقق من النطاق الجغرافي للمستفيد:

- تعريف بالراتب من جهة العمل يوضح فيه اسم ومحافظة عمل المستفيد
- في حال لم يوضح محافظة عمل المستفيد في تعريف الراتب أو السجل التجاري يقوم الباحث الميداني بتعبئة نموذج إثبات موقع العمل وزيارة المستفيد
- عقد إيجار لغير الموظف
- في حال عدم وجود عقد إيجار يعبأ نموذج إثبات السكن ويختتم من عمدة الحي

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٠٤/٠٧ هـ الموافق ٢٠٢٣/١٠/٢٢ م.

توقيع أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	الشيخ / عبدالله عبدالرحمن العثيم	رئيس مجلس الادارة	
2	الشيخ / محمد مجدوع الشهري	نائب رئيس المجلس	
3	الاستاذ / إبراهيم عبدالحميد الشيخ	عضو	
4	الاستاذ / رشيد عبدالله الدوسري	عضو	
5	الاستاذ / عبدالله حسين بن عفيف	عضو	