

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية مبرة دار الخير

المقدمة

تسعى جمعية مبرة دار الخير جاهدة لتحقيق تحول تنموي حقيقي للأسر المستفيدة من خدماتها، حيث تعمل على نقلها من مرحلة الحاجة إلى مرحلة الاكتفاء الذاتي. ويتم ذلك مع مراعاة كافة الظروف الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية لهذه الأسر. ونظراً لأن عملية التحول تختلف مدتها من أسرة لأخرى، فإن الجمعية تقوم بتأهيل وتدريبات أبناء هذه الأسر (شباباً وفتيات) وإعدادهم لسوق العمل وفقاً لقدراتهم واستعداداتهم.

ولضمان أن يتم كل ذلك بشكل مؤسسي منظم، قامت الجمعية بوضع لوائح وأنظمة دقيقة تحدد:

- الفئات المستهدفة من الخدمات
- شروط الحصول على المساعدات
- آليات البحث والتحقق
- معايير اتخاذ القرارات
- أنواع المساعدات ومقاديرها

وتتطلب هذه العملية إجراء بحوث ودراسات اجتماعية متخصصة لتقييم أحوال المستفيدين وتحديد استحقاقهم للدعم المباشر أو التنموي. ويتم كل ذلك وفق منهجية علمية دقيقة مع الحفاظ على قيم النزاهة والالتزام باللوائح من ناحية، والسرية وحفظ كرامة المستفيدين من ناحية أخرى. وهي مهام يقوم بها الأخصائيون الاجتماعيون (الباحثون الاجتماعيون) في المؤسسات العاملة في هذا المجال.

ويأتي إعداد هذه السياسة انطلاقاً من حرص جمعية مبرة دار الخير على:

1. مساعدة المستفيدين في فهم إجراءات ومعايير التقديم على خدمات الجمعية
2. توجيه الأخصائيين الاجتماعيين للأنظمة والإجراءات الواجب اتباعها
3. تمكين العاملين من أداء رسالتهم في مساعدة هذه الفئات
4. تحقيق الاستقرار الأسري عبر توفير إيجار المسكن

5. تحقيق التنمية الاجتماعية المنشودة.

6. الوصول إلى الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

7. تتولى الجمعية تنفيذ خدمات البحث الاجتماعي نيابة عن الجهات الشريكة، للمستفيدين التابعين لتلك الجهات داخل نطاق عمل الجمعية دون أن يترتب على الجمعية أي التزام مالي أو مسؤولية مباشرة أو غير مباشرة تجاه الأسر المستفيدة. وتتحمل الجهة الشريكة كامل المسؤولية المالية الناتجة عن نتائج البحث. وبعد اعتماد نتائج البحث الاجتماعي، تلتزم الجهة الشريكة بإيداع مبلغ المساعدة المخصص في الحساب البنكي الرسمي للجمعية، على أن تتولى الجمعية صرف المساعدة مباشرة للمستفيد المعتمد، استناداً إلى البيانات الواردة في نموذج البحث الاجتماعي المعتمد.

لذلك، تضع جمعية مبرة دار الخير السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين واعميين 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:-

- تقديم 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 لوقتته وتقديرا 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 والخارجي
- 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 :

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الالكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- 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 مطابقت 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 مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسته طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.
- إليك إعادة صياغة وترتيب سياسة علاقات الجمعية مع المستفيدين والأطراف ذات العلاقة بشكل واضح ومنهجي:

الحقوق والواجبات.

تلتزم جمعية مبرة دار الخير بوضع سياسات وإجراءات تنظم علاقاتها مع كافة الأطراف (مستفيدين، داعمين، متطوعين، وغيرهم)، لضمان حقوق جميع الأطراف وحماية مصالح الجمعية.

يُعتبر نظام العمل والعقود المرجعية الأساسية لتحديد:

- الحقوق والواجبات.
- آليات الأداء والمسؤوليات.
- تسوية المنازعات الناشئة عن تنفيذ الخدمات أو العقود.

خدمات الجمعية للمستفيدين:

قناة تواصل إلكترونية: يستطيع المستفيد من خلالها التقديم على الخدمات التي يحتاجها دون الحاجة لمراجعة المقر.

ما الذي يميز خدمات المستفيدين الإلكترونيّة بالموقع (دخول المستفيدين)

- إمكانية التقديم إلكترونياً على خدمات الجمعية.
- إمكانية تحديث الملف الشخصي
- إمكانية متابعة حالة الطلب للخدمات التي تقدمها الجمعية حسب استنفائه للشروط.
- الاطلاع على التقرير والنتائج النهائية لد راسة الطلب.
- الاطلاع على الدعم المقدم للمستفيدين.
- فرز المستحقين حسب أولوية الاستحقاق (الأسر الأشد حاجة).

الخدمات التي تقدمها الجمعية:

- دعم إيجار المسكن.
- الدعم التنموي.

- دعم ترميم وتحسين المساكن بالشراكة مع الجمعيات ذات الإختصاص.
- دعم التمويل الزكاة (في حالة توفر الداعم).
- الدعم العيني (سلال غذائية وغيرها).
- الدعم الصحي بالشراكة مع الجمعيات ذات الإختصاص.

الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

الأرامل والأيتام .

المطلقات.

ذو الدخل المحدود (الأسر الضمانية).

أسر المرضى (ذوي الأمراض المزمنة).

العاجز عن العمل.

كبار السن (ذوي الدخل المحدود).

الأسر غير سعودية ذوي الإقامة النظامية من أصحاب الحاجات الطارئة

المستندات المطلوبة للتسجيل

المستندات الأساسية المطلوبة للاستفادة من خدمات الجمعية لجميع الفئات:

- ملخص طلب المتقدم من بوابة المستفيدين
- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن.
- لإثباتات الرسمية (طاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم)
- صور شهادات الميلاد للأبناء غير المضافين في سجل الأسرة.

- صورة من نظام أبشر) بالمعلومات الشخصية لرب الأسرة أو صاحب الطلب. ٦. صورة من إثبات الحالة الاجتماعية
- صك الطلاق وصك الإعالة (الحضانة) أن وجد
- شهادة وفاة لرب الأسرة.
- صك حصر ورثة
- صورة من إثبات العنوان الوطني.
- صورة صك ملكية المنزل للحالات المنزل متهالك (أهل لسقوط)
- مشهد من العمدة أو الشيخ يثبت وضع السكن في حالة السكن مع الأهل. تقارير الطبية (أن وجد).
- إفادة دخل الزوج والزوجة والأبناء العاملين "تعريف راتب، تقاعد، ضمان، تأمينات، أخرى (صورة من رقم الحساب البنكي والأبيان، ويكون باسم صاحب الطلب.
- كشف بنكي لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين لآخر ثلاثة أشهر. تعهد بمسؤوليته الشخصية على صحة جميع البيانات.

ملحق المستندات المطلوبة لفئة المطلقات.

- ملخص طلب المتقدم من بوابة المستفيدين
- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن.
- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم).
- صك الطلاق.
- صك الولاية.
- صك الإعالة والحضانة (لمن لهم أبناء في رعايتهم).

ملحق المستندات المطلوبة لفئة المهجورات.

- ملخص طلب المتقدم من بوابة المستفيدين
- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن.
- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم).
- صك الهجران أو مشهد من العمدة (يثبت الوضع الراهن للمستفيدة).

- صك الإعالة والحضانة لمن لهم أبناء في رعايتهم
- صورة من إثبات العنوان الوطني.

ملحق المستندات المطلوبة لفئة الأرامل والأيتام.

- ملخص طلب المتقدم من بوابة المستفيدين.
- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن.
- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم).
- صك الولاية.
- صك حصر الورثة الشرعيين.
- شهادة الوفاة الخاصة برب الأسرة.
- صورة من إثبات العنوان الوطني.

ملحق المستندات المطلوبة لفئة أسر المرضى والعاجزين عن العمل.

- ملخص طلب المتقدم من بوابة المستفيدين.
- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن.
- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم)
- تقرير طبي من مستشفى حكومي أو يكون مصدقا " ومعتمدا " باللغة العربية لا تزيد المدة التي مضت على صدوره عن 6 أشهر للمستفيد أو أحد التابعين من أفراد الأسرة.

ملحق المستندات المطلوبة لفئة الدخل المحدود.

- ملخص طلب المتقدم من بوابة سكني (الاستحقاق).
- الإثباتات الرسمية (بطاقة الهوية الوطنية، بطاقة العائلة، هوية مقيم).

- مشهد من الضمان الاجتماعي بالوضع الراهن. ٤. مشهد من التأمينات الاجتماعية بالوضع الراهن.
- كشف بنكي لصاحب الطلب لمدة ٣ أشهر لجميع الحسابات البنكية لأفراد الأسرة العاملين أن وجد لأخر ثلاثة أشهر.
- تقرير طبي من مستشفى حكومي أو يكون حكومي مصداقاً " ومعتمداً " باللغة العربية على لا تزيد المدة التي مضت على صدوره عن ٦ أشهر للمستفيد أو أحد التابعين من أفراد الأسرة.

معايير الصرف ومقدار الدعم

آلية احتساب معدل الدخل الشهري للفرد بالأسرة.

يتم تقدير معدل حد كفاية الفرد في الأسرة بعد خصم تكاليف إيجار المسكن بما يعادل (٧٠٠ ريال للفرد الواحد)، ويتم احتساب معدل الدخل الشهري للفرد في الأسرة على النحو التالي:

معدل الدخل = مجموع دخل الأسرة الكلي بالتابعين في الشهر - قيمة الإيجار الشهري / عدد أفراد الأسرة المعالين

تصنيف الفئات

فئة أ	فئة ب	فئة ج	فئة د	فئة هـ
العميل في هذا المستوى في أشد الحاجة إلى مساعدة ودعم، ويواجه خطر مباشراً ونقص في الاحتياجات الأساسية. تتطلب هذه الحالة تدخل فوري.	العميل في هذا المستوى يحتاج إلى مساعدة ودعم عاجل، حيث أن وضعه غير مستقر وهش، وقد يصبح في	العميل في هذا المستوى يعتبر مستقر نوعاً ما، يواجه بعض التحديات والصعوبات، ويحتاج إلى بذل جهد للوصول إلى الاستقلال الذاتي	العميل في هذا المستوى يسيروا الطريق الصحيح، شبه مستقل ذاتياً. ويحتاج إلى تدخل بسيط لتمكينه.	العميل في هذا المستوى مستقل ذاتياً ول يحتاج إلى دعم ومساعدة و لديه استقرار عال في حياته بشكل عام.

		تتطلب هذه الحالة تدخل فوري، لكنها تحتاج إلى تدخل طويل الأمد لإحداث تغيير.	أزمت في أي لحظة. تتطلب هذه الحالة تدخل عاجل لنقله لمستوى الأمان ومنعه من أن يصبح «في أزمت»	
--	--	---	--	--

دعم إيجار المسكن

معايير الصرف لدعم الإيجار

- أن تكون الحالة من الأسر المسجلة في الجمعية وتطبق عليها شروط ومعايير الاستحقاق
- أن تكون الأسر ضمن الأسر الضمانية.
- أن يكون المتقدم لخدمته دعم الإيجار بالجمعية من ذوي الدخل المتدني وأقل من حد الكفاية.
- الحالات التي يتم بحثها مكتبياً " عاجلاً وأرفقت بها المستندات الرسمية من الجهات الرسمية المعالمة من (الأمانة _ التنمية الاجتماعية _ الضمان الاجتماعي أخرى)
- الحالات التي درست ميدانياً وتم التحقق من استحقاقها ومطابقتها لشروط دعم الإيجار بالجمعية.
- وجود عقد إيجار إلكتروني محدث معتمد من جهة مصدقة.
- أن يقدم الدعم مرة واحدة في السنة من تاريخ الاستفادة من تاريخ الدعم.
- ٨. مساعدة الإيجار تكون حسب عدد أفراد الأسرة ودخل المستفيد (حسب آلية احتساب دعم الإيجار).

آلية احتساب دعم الإيجار بحسب عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	الحد الأعلى للإيجار السنوي للأسرة
5-2	18000 ريال

2000 ريال	10-6
2500 ريال	أكثر من 11 فرد

الدعم النقدي والزكاة

معايير الصرف لدعم الزكاة المبالغ النقدية

- أن يكون من مستفيدي خدمات الجمعية.
- أن يكون من فئة الأسر الأشد حاجة من مستفيدي خدمات الجمعية الفئة (أ).
- أن يكون ممن أثبت بالمسح الميداني لتحديث بياناتهم شدة الاستحقاق.

آلية الصرف لدعم الزكاة المبالغ النقدية.

- يتم احتساب متوسط دخل الفرد الواحد دخل الأسرة مبلغ (٦٠٠) ريال كحد أعلى من مجموع دخل الأسرة الكلي.
- يتم احتساب مبلغ الزكاة للفرد الواحد داخل الأسرة المستفيدة مبلغ (٢٠٠) ريالاً من إجمالي قيمة الزكاة.
- يتم احتساب أقل مبلغ تم صرفه للأسرة الواحدة مبلغ (١٠٠٠) ريال كحد أدنى من قيمة الزكاة.

دعم سداد فواتير الكهرباء

معايير الصرف لدعم سداد فواتير الكهرباء.

- أن يكون من مستفيدي خدمات الجمعية.

- من أثبت بالمسح الميداني الاحتياج الفعلي لدعم.
- أن يكون من فئة الأسر الأشد حاجة من مستفيدي الجمعية.

آلية الصرف لدعم سداد فواتير الكهرباء.

- تشكيل لجنة للبحث الميداني لدراسة الحالات المستفيدة من المشروع.
- يتم احتساب الدعم للأسر الأشد حاجة من الفئة (أ) وضمن الحالات الطارئة التي تحتاج تدخل عاجل.
- يتم تفعيل المشروع من قبل الجهات الداعمة وعبر منصات التبرع الوطنية.

معايير الصرف للدعم العيني

- أن يكون من مستفيدي خدمات الجمعية.
- من أثبت بالمسح الميداني الاحتياج الفعلي لدعم.
- أن يكون من فئة الأسر الأشد حاجة من مستفيدي الجمعية.

آلية الصرف الدعم العيني:

- يتم صرف الدعم العيني للمستفيدين الفعليين من خدمات الجمعية ويشمل الدعم (السلال الغذائية - الحقائب المدريسة - الكسوة الشتوية - الأثاث والأجهزة المنزلية أخرى).
- يتم الصرف وفق شراكات إستراتيجية فعالة مع جمعيات الأهلية بالمنطقة وذلك لتلبية الاحتياج الفعلي لمستفيدي الجمعية).

آلية صرف الأثاث والأجهزة:

- تشكيل لجنة للبحث الميداني لدراسة الحالات المستفيدة من المشروع.

- يتم تقدير دعم الأجهزة الإلكترونية وفق التقرير المرفوع من قبل اللجنة المكلفة بالزيارة والتقييم ومن قبل اللجنة التنفيذية.
- يشترط إرفاق ثلاث تسعيرات للأجهزة الكهربائية معتمدة ومصدقة ويتم الاعتماد النهائي للتسعيرات من قبل لجنة المشتريات بعد مقارنة الأسعار واختيار الأنسب.
- تفعيل المشروع من قبل توفّر جهة داعمة أو بالشراكة مع جمعيات حفظ النعمة.

المخالفات

واجبات المستفيدين:

يجب على المستفيد من خدمات الجمعية ما يلي:-

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق المطلوبة ليتم تقدير الخدمات له.
- الإفصاح للباحث/ة عن كافة المعلومات والبيانات التي تطلب منه ومراعاة المصادقية في ذلك.
- التوقيع على التعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية
- التعاون مع الباحث/ة في التحديث السنوي لبياناته لدى الجمعية، والإبلاغ عن التغيير على الحالة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء له أو لأحد أفراد أسرته.
- إبلاغ الجمعية بأي تغيير في مقر السكن أو وسيلة الاتصال بك.
- حضور البرامج التدرّجية والتطويرية التي تقدمها الجمعية للمستفيد ولأفراد أسرته
- الالتزام بحضور الأنشطة والبرامج التي يقوم المستفيد أو أحد أفراد أسرته بالتسجيل فيها، والاعتذار المبكر في حالة تعذر الحضور.
- مراعاة الزي اللائق والنظافة الشخصية عند الحضور لمقر الجمعية أو المشاركة في أي نشاط خارجي.
- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
- عدم الإساءة للجمعية أو خدماتها في وسائل التواصل الاجتماعي.

آلية التعامل مع المخالفين المستفيدين من خدمات الجمعية:

- يتم تحديد نوع المخالفة بعد المسح الميداني من قبل الباحث/ة الاجتماعي.

- يتم إشعار الجهة التنفيذية بنوع المخالفة من قبل المستفيد.
- إشعار المستفيد بالمخالفة وطلب الإفادة والمبررات.
- بعد مرور أسبوعين من الإبلاغ عن المخالفة وعدم استجابة المستفيد يتم إغلاق ملف المستفيد بقرار من المدير التنفيذي.

التظلم وتقديم الشكوى:

في حال وجود شكوى أو تظلم يمكن للمستفيد/ة تقديم التظلم عن طريق القنوات التالية:

- عن طريق زيادة الجمعية وتعبئة النموذج الخاص بالشكوى.
- من خلال الموقع الإلكتروني (daralkhair.org.sa)، عبر الرابط الخاص بالشكوى والاستفسارات.
- يقدم التظلم خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوم من الحدث، ولا يقبل أي شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعدر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- تبت إدارة الجمعية في التظلم خلال مدة لا تزيد عن ١٥ يوماً.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم عن طريق قنوات التواصل الفعالة (عبر الرسائل النصية – البريد الإلكتروني – عبر الاتصال الهاتفي).
- يحاط طلب التظلم بالسرية التامة ولا يطلع عليه إلا أصحاب الشأن.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين بجمعية مبرة دار الخير في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢)

المنعقد بتاريخ ٢٤ / ٠٤ / ٢٠٢٥م