

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية
جمعية إجلال لمساندة كبار السن بالأفلاج
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي بالرقم 5336

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

المقدمة

تتمثل هذه السياسة بتعريف المستفيدين من الخدمات العامة جمعية إجلال لمساندة كبار السن بالأفلاج ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه المستفيدين وخدمتهم والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد في ذلك والسعي لتجويد الخدمات المقدمة وتعزيز ثقة المستفيدين.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع ومنها ما يخص فئات كبار السن للحد من المشكلات الاجتماعية التي تمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في المجالات التي تقدمها الجمعية، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان

١- 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 بيانات المستفيدين وحمايتهم وحفظ كرامتهم من جهة أخرى.

٢- المستفيدون من خدمات الجمعية

تقدم الخدمات للفئات المستهدفة من كبار السن في مجتمع الأفلاج من الرجال والنساء على حد سواء.

٣- الخدمات التي تقدمها الجمعية

١. الخدمات الاجتماعية

٢. الخدمات الثقافية

٣. الخدمات الصحية

٤- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

البيانات اللازمة والإثباتات الرسمية : (أخذ بيانات بطاقة الهوية الوطنية) كما يراعى في ذلك توفير المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

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 عبر خطاب رسمي أو نموذج من خلال موقعها الإلكتروني، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد أو المعلومات الرسمية للجهة، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.

• **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة (الإدارة التنفيذية) بجمع المعلومات اللازمة ودراسة الطلب المقدم لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:

١. الوثائق الرسمية، مثل مطابقة الهوية الوطنية أو الإقامة لغير السعودي.

٢. الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.

٣. الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

٤. المعلومات النظامية للجهات الاعتبارية طالبة الخدمة وبالأخص الغير رسمية.

• **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة وواضحة، مثل:

١. الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.

٢. المعايير المهنية المعتمدة.

- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار برد رسمي عبر القنوات الرسمية.

جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضى وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد

الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي طلبت بالشكل الصحيح، ويتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.

المسؤوليات

تطبق الجمعية هذه السياسة على الخدمات المقدمة لجميع المسجلين لديها والمستفيدين من تلك الخدمات ضمن نطاقها الجغرافي، وعلى إدارة الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بنوع الخدمات وتوعية المستفيدين بما عليهم من مسؤوليات وما لهم من واجبات من خلال إبلاغهم عبر قنوات التواصل المتاحة.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية إجلال لمساندة كبار السن بالأفلاج هذه السياسة في محضر الاجتماع رقم: (٢٠٢٣-٣) في دورته الأولى في تاريخ: ١٤٤٥/٠٧/١٥ هـ الموافق: ٢٠٢٣/١٠/٣٠ م، كما أوصى المجلس بتعميمها على ذي الشأن للعمل بموجبها ونشرها في الموقع الإلكتروني.



* نموذج : آلية دراسة احتياج المستفيد