

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم
في جمعية صواب لتأهيل وتوعية ورعاية
المتعافين من المخدرات بمنطقة جازان

تمهيد

تضع جمعية 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 الاداء، 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.
- توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.
- لائحة ادارة المتطوعين.

✓ معايير الصرف لدعم المساعدات الطارئة (تفريغ كربة)

١. الحالات الطارئة "كوارث"
٢. عدم وجود دخل
٣. ظروف أخرى مقنعة
٤. وان يكون من مستفيدي الجمعية ومن ذوي الدخل المتدني وأقل من حد الكفاية .
٥. عدد مرات صرف الدعم الطارئ ٣ مرات بالنسبة بواقع مرة كل ٤ أشهر.
٦. الدعم حسب حاجة الأسرة وحسب التوصيات من لجنة الدعم .
٧. وجود داعم .

✓ آلية احتساب دعم المساعدات الطارئة بعدد أفراد الأسرة :

مقدار الدعم الطارئ	عدد أفراد الأسرة
٣٠٠ ريال	١ - ٤
١٠٠٠ ريال	٥ - ٨
١٥٠٠ ريال	٩ - ١٠
٢٠٠٠ ريال	أكثر من ١٠ أفراد

✓ معايير الصرف لدعم ايجار المسكن :

١. أن يكون من المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية التأهيلية او برامج مركز الرعاية المستمرة وأمضي على تعافيه اكثر من ٦ أشهر .
 ٢. الحالات التي يتم بحثها مكتيبياً عاجلاً بعد اكتمال المستندات .
 ٣. الأسر التي تعاني من ظروف قاهرة ويتم تقديرها من اللجنة .
 ٤. مساعدة الإيجار تكون حسب أفراد الأسرة "حسب معايير مساعدات الإيجار"
- ✓ والحالات الغير مقبولة :

١. لا تقبل الحالات التي يكون متوسط دخل الفرد الشهري أكثر من حد الكفاية .
٢. لا تقبل الحالة اذا كان المنزل ملك لأحد أقاربه من الدرجة الأولى أو ورثة.
٣. لا تقبل الحالة إذا كان المنزل مشترك .
٤. لا يقبل طلب الايجار الا بعد سنة من آخر طلب تقدمت به الحالة.
٥. الحالات التي عليها مبالغ ايجارات متخلفة تتم دراسة الحالة وترفع التوصيات لصاحب الصلاحية لاتخاذ القرار واحالتها للجمعيات الأخرى .

✓ آلية احتساب دعم إيجار المسكن بمعيار عدد الأفراد مع قيمة الإيجار:

عدد افراد الاسرة	الحد الأعلى للإيجار السنوي للأسرة
٥ - ٢	١٦٠٠٠ ريال
١٠ - ٦	١٨٠٠٠ ريال
أكثر من ١١ فرد	٢٠٠٠٠ ريال

مقدار الدعم ٢٥٪ أو ٥٠٪
✓ آلية دعم إيجار المسكن بحسب متوسط الدخل للفرد

متوسط دخل الفرد	مقدار المساعدة
٣٠٠ - ٠	سنة كاملة
٥٠٠ - ٣٠١	٦ أشهر
١٠٠٠ - ٥٠١	٣ أشهر

- ✓ معايير الصرف لدعم سداد فواتير الكهرباء
١. ان يكون من مستفيدي الجمعية
 ٢. ان يكون من الأسر ذات الحالات الطارئة وفق تقييم اللجنة التنفيذية
- ✓ مقدار دعم سداد فواتير الكهرباء

يتم مراعاة تدني القدرة المالية لذوي الدخل الأقل بخدمة مساعدة دعم تسديد فواتير الكهرباء على ان يتم احتساب مقدار الدعم للمساعدة للسنة الواحدة من (٥٠٠ - ١٠٠٠ ريال) فقط وتصرف مرتين للسنة.

✓ معايير الصرف لبرنامج تفريغ الكربة / الصدقة

١. وجود حاجة ويتم التوصية من قبل لجنة الدعم
٢. تقديم الإثباتات الرسمية للكربة التي يمر بها
٣. أن تكون الحالة طارئة جداً
٤. تقدم بحد أقصى مرتين في السنة
٥. وجود داعم

✓ آلية صرف برنامج تفريغ الكربة / الصدقة:

تعتمد على مراعاة الظروف الطارئة التي يمر بها بعض المستفيدين حاجتهم للمساعدات على ان يتم احتساب مقدار الدعم للمساعدة للسنة الواحدة من (٥٠٠ - ١٠٠٠) ريال فقط وتصرف مرتين بالسنة.

معايير وشروط برنامج المساعدات الصحية/ علاج الأسنان :

١. أن يكون من المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية التأهيلية او برامج مركز الرعاية المستمرة وأمضي على تعافيه اكثر من ٦ أشهر.
 ٢. إثبات عدم القدرة على تكاليف العلاج طريق دراسة الحالة.
 ٣. تعذر تقديم الخدمة العلاجية في القطاع الصحي الحكومي.
- ✓ الية احتساب معدل الدخل الشهري للفرد بالأسرة :
- تم تقدير معدل حد كفاية الفرد في الاسرة بعد خصم تكاليف ايجار المسكن بما يعادل (١٠٠٠) ريال للفرد الواحد ويتم احتساب معدل الدخل الشهري للفرد في الاسرة على النحو التالي :

معدل الدخل = مجموع دخول الاسرة في الشهر - قيمة الايجار الشهري

عدد افراد الاسرة (المعالين في النفقة فقط)

- ✓ الفئات المستفيدة من الدعم " النقدي والعيني " :
- ١- المتعافي واسرته ذات الدخل المتوسط واقل من حد الكفاية .
 - ٢- العاجز عن العمل لأسباب صحية مقنعة .
- ✓ الفئات المستبعدة من الدعم "النقدي والعيني" :
- ١- يستبعد من الدعم المتعافي اصحاب الدخل العالية والموظفين .
 - ٢- لن يتم النظر في احتساب الديون اثناء حساب الدخل .

✓ الية صرف المساعدات الصحية :

- ١- تساهم الجمعية بتكاليف العلاج حسب ما يتوفر من شراكات قائمة مع العيادات الخاصة
- ٢- يتحمل المستفيد نسبة في تكاليف العلاج من باب المسؤولية الشخصية
- ٣- يحدد نسبة المسؤولية بتكاليف العلاج للمستفيد دراسة الحالة من قبل الاخصائي

✓ خدمات الدعم التنموي :

تقدم الجمعية خيارات متنوعة من الدعم التنموي ومنها :

❖ منحة تعليمية

❖ حافز توظيفي

❖ منحة تدريبية

✓ شروط الحصول على الدعم التنموي :

- ١- ان يكون من مستفيدي الجمعية أو مستمر في برامج التأهيل .
- ٢- عدم القدرة والعجز المادي وذلك حسب ما تحدده دراسة الحالة .

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتمدت سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

من قبل مجلس الإدارة بالجلسة رقم (١) بتاريخ 2022/03/31
رئيس مجلس الإدارة

الدكتور / سظام بن أحمد يحيى جده

