



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

جمعية أسخياء للخدمات الإنسانية بالأفلاج

مقر الجمعية: الأفلاج - محافظة ظفار - سلطنة عُمان





مقدمة

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

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد 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.

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 لفئات المجتمع من سعوديين ومقيمين من الرجال والنساء ممن هم بعمر ١٨ سنة فأكثر.





٣- الخدمات التي تقدمها الجمعية

١. الخدمات التوعوية : نشر الوعي والتثقيف بخطر التبغ بمختلف أنواعه لجميع فئات المجتمع.
٢. الخدمات العلاجية : بمساعدة الراغبين في الإقلاع بشتى الوسائل منها تقديم العلاجات والاستشارات.

٤- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- الإثباتات الرسمية : (أخذ بيانات بطاقة الهوية الوطنية ، أو هوية المقيم)
كما يراعى في ذلك توفير المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

٥- 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.





الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضى وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم عبر عمل استبانات لقياس الرضا وتجويد الخدمات 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 أسخياء للخدمات الإنسانية بالأفلاج سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في الاجتماع الأول لهذا العام ٢٠٢٣م، وذلك بتاريخ: ١٤٤٥/٠٥/٩ هـ الموافق: ٢٠٢٣/١١/٢٣م وأوصى المجلس بتعميمها على ذي الشأن والعمل بموجبها ونشرها في الموقع الالكتروني للجمعية.

