

بسم الله الرحمن الرحيم



سياسة: تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الخاصة

بجمعية التنمية الأهلية بالخالدية

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتعريف المستفيدين من الخدمات العامة لجمعية التنمية الأهلية بالخالدية (الأفلاج) 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، مع العمل على تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة في الأحياء المستهدفة، 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 الباحث الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان

أ- 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.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

كافة أبناء الأحياء المنصوص عليها من رجال ونساء وأطفال في (حي الخالدية - حي الملك عبدالله - حي النخيل - حي الريان - حي سحاب)

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

١. تعزيز الانتماء وتنمية الروابط الاجتماعية بين الأهالي.
٢. تلمس احتياجات المجتمع المحلي والتعبير عنها والمساهمة في تلبيتها بالشراكة مع الجهات المتخصصة.
٣. تحسين واقع المجتمع المحلي في العمل والسلوك الشخصي والمشاركة المجتمعية.

د- المستندات الخاصة المطلوب توفرها

- مطابقات الإثباتات الرسمية :
(بيانات بطاقة الهوية الوطنية، أو دفتر العائلة، أو هوية مقيم)
كما يراعى المستندات الإضافية لكل فئة من الفئات المستفيدة من خدمات الجمعية.

جودة الخدمات المقدمة:

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

واجبات المستفيد :

الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي طلبت وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس بتحمل المسؤولية.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.

وعلى إدارة الجمعية توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بالخالدية (الأفلاج) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في محضر اجتماع رقم: (٢) للعام ٢٠٢٢م وذلك يوم الثلاثاء بتاريخ: ١٤٤٣/١١/٢٩ هـ الموافق: ٢٠٢٢/٠٦/٢٨م، كما أوصى بتعميمها على ذي الشأن والعاملين في الجمعية والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية.