

# سياسة العلاقة مع المستفيدين



مؤسسة الشيخ سامي بن علي الجفالي الأهلية  
SHEIKH SAMI BIN ALI ALJUFFALI NATIONAL FOUNDATION

رؤية  
VISION 2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## تمهيد:

تركز المؤسسة 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:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في المؤسسة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضى المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

## قنوات التواصل:

1. الاتصالات الهاتفية.
2. وسائل التواصل الاجتماعي.
3. الرسائل القصيرة SMS.
4. الموقع الالكتروني للمؤسسة.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل معهم:

1. اللائحة الأساسية للمؤسسة.
2. سياسة المنح.
3. مجالات المنح.

## حقوق المستفيدين :

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة بشؤون المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات لتقديم الخدمة اللازمة .
٧. الحصول على الرعاية المناسبة للمستفيد والمتوفرة في المؤسسة بعد إجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
٨. إحالة الطلبات الى أخصائي علاقات المستفيدين - المسؤول عن تقديم الخدمة للمستفيدين.
٩. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول على الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمستفيدين وشروط وإجراءات تقديمها.
١٠. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات المؤسسة بدون تمييز وأن تقدم هذه الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
١١. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد في حال تم رفض تقديم الخدمة من المؤسسة.

#### **السرية والخصوصية:**

١. أن يتم التعامل مع ملف المستفيد (الورقي/الإلكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بحالة المستفيد بسرية تامة.
٢. رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالمؤسسة أو ليس لهم علاقة بتقديم الرعاية والخدمات المقدمة للمستفيد .
٣. أن تجرى جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالة المستفيد بكل سرية.
٤. أن لا يسمح بتواجد أي شخص غير معني برعاية المستفيد وتقديم الخدمات له مالم يأذن له بذلك.

#### **الاحترام والكرامة:**

١. الحصول على الرعاية وخدمات المؤسسة بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامة المستفيد الشخصية وقيمه ومعتقداته .
٢. للمستفيد الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها المؤسسة مالم يكن هناك ضرر عليه تقدره المؤسسة ويتطلب معها ضرورة تقديم الخدمة او الرعاية حفاظاً عليه وعلى سلامته.
٣. للمستفيد الحق في طلب مشاركة أحد أفراد عائلته في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة له وفي حل أي مشكلة يتعلق بها.

## واجبات المستفيدين:

يتوجب كل مستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة او الرعاية له.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها من المستفيد وذلك لمقدمي الخدمة او لأخصائيي المستفيدين ومراعاة المصادقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
٣. الموافقة على اجراء البحث المكتبي والميداني للمستفيد في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجات المستفيد وتعريفه بخدمات المؤسسة .
٤. المشاركة في برنامج وأنشطة المؤسسة التي يتم قبولها من قبل المستفيد والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً عن عدم الرغبة في تقديم الخدمة أو الرعاية.
٥. إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية او في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
٦. الالتزام بتحديث بيانات المستفيد حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
٧. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسة للمستفيد.
٨. المحافظة على بطاقات الصرف الإلكتروني وعلى الأجهزة الكهربائية وأجهزة الحاسب الآلي وأي أجهزة يتم تسليمها للمستفيد من قبل المؤسسة.
٩. الالتزام بالزي المحتشم عند موافقة المؤسسة أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها المؤسسة في مقرها أو في أي مواقع أخرى.
١٠. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات المؤسسة وعدم التطاول عليهم لفظياً أو بدنياً.
١١. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها للمستفيد عن طريق المؤسسة إلا بعد الرجوع للمؤسسة وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها.
١٢. عدم التسجيل في أي جمعية أو جهة خيرية بعد قبولكم في المؤسسة إلا بموافقة المؤسسة.
١٣. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو توظيف يتم ترشيحكم له من قبل المؤسسة فيجب أن يكون ذلك خطياً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات المؤسسة للمستفيد لأن أهداف المؤسسة تنموية حيث أننا نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد.
١٤. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات المؤسسة وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع المؤسسة الإلكتروني لإيصال وجهة النظر أو الاقتراح أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٥. يمكن للمستفيد الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو أخصائي شؤون المستفيدين بالمؤسسة في حال عدم فهمه لأي من المعلومات المذكورة في الحقوق والواجبات أو في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن المؤسسة.

## سياسة تقديم شكاوى المستفيدين والتعامل معها:

١. تطبق فيها سياسات الإيذاء والإساءة وإجراءات التبليغ عنها الموجودة في لائحة تنظيم العمل.
٢. سياسات ضبط البلاغات والتعامل معها الموجودة في لائحة سياسات الحوكمة.
٣. يتم تقديم الشكاوى خلال ١٥ يوم من الحدث.
٤. يتم الرد على الشكاوى خلال ١٠ أيام من تقديمها.
٥. تكتب الشكاوى بشكل واضح ومفصل.
٦. ترفق المستندات بصورة واضحة إن تطلبت الشكاوى ذلك.
٧. لن يتم الاطلاع على الشكاوى في حالة نقصان البيانات والمستندات.
٨. تحدد طريقة التواصل المرغوب ( رسالة نصية – بريد الكتروني - اتصال ) والاحتفاظ بالرقم المرجعي.
٩. يتم الاتصال والرد على الاتصالات خلال ساعات الدوام الرسمي للمؤسسة.
١٠. من يوم الاحد إلى يوم الخميس من الساعة ٨ صباحاً إلى ٤ عصرًا.