



# لائحة وإجراءات التعامل مع المستفيدين

## أولاً: الهدف

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها وبرامجها، وتحديد آليات تقديم الخدمة، والتحقق من الاستحقاق، وضمان العدالة والشفافية في التعامل مع جميع الفئات المستهدفة.

## ثانياً: نطاق التطبيق

تسري هذه اللائحة على جميع الفئات التي تستفيد من الخدمات التي تقدمها الجمعية في مجالات:

- السقيا والإطعام والإعاشة.
- الإيواء والخدمات الطارئة للحجاج والمعتمرين.
- البرامج التوعوية والإرشادية.
- المبادرات المجتمعية والإنسانية.

## ثالثاً: المبادئ العامة

1. العدالة والمساواة: تقديم الخدمة دون تمييز على أساس العرق أو الجنس أو الجنسية.
2. الشفافية: وضوح الشروط والمعايير والإجراءات للمستفيدين.
3. الاحترام والكرامة: معاملة المستفيدين بما يليق بمكانتهم كضيوف الرحمن.
4. المساءلة: تمكين المستفيد من تقديم ملاحظاته أو اعتراضه على الخدمة.
5. السرية: الحفاظ على خصوصية بيانات المستفيد وعدم استخدامها إلا لغرض الخدمة.

#### رابعاً: الفئات المستفيدة

| الفئة                  | نوع الخدمة المقدمة             | وسيلة الاستحقاق                    |
|------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| الحجاج والمعتمرون      | السقيا - الإعاشة - التوعية     | عبر تصاريح أو حملات رسمية          |
| المنقطعون والعاثرون    | الإيواء - المساعدة الطارئة     | إحالة من الجهات المختصة أو الميدان |
| ذوو الإعاقة وكبار السن | خدمات النقل والمرافقة والإسناد | بطاقة تعريف أو ترشيح من جهة معتمدة |
| الأسر محدودة الدخل     | مساعداً عينية وغذائية          | بحث اجتماعي أو نموذج استحقاق       |
| المتطوعون والمشاركون   | التدريب والتحفيز والتكريم      | التسجيل المسبق عبر المنصة          |

#### خامساً: إجراءات استقبال طلبات الخدمة

##### 1- استقبال الطلب

- تُستقبل الطلبات إلكترونياً عبر موقع الجمعية أو ورقياً في الميدان.
- يجب تعبئة نموذج طلب الخدمة متضمناً بيانات المستفيد والمستندات الداعمة.
- تمنح كل حالة رقمًا مرجعيًا للمتابعة.

##### 2- التحقق من الاستحقاق

- تُراجع الطلبات من لجنة مختصة للتحقق من الوثائق والمعلومات.
- في الحالات الطارئة، يُسمح بالقبول الفوري مع توثيق الحالة لاحقاً.
- يُجرى بحث اجتماعي أو ميداني عند الحاجة.

##### 3- اعتماد الخدمة

- تُرفع الحالات المستوفية للمدير التنفيذي أو لجنة البرامج لاعتمادها.
- يتم توجيه المستفيد لتسلم الخدمة من القسم المختص.
- تحفظ النماذج والمرفقات في ملف إلكتروني ضمن نظام المستفيدين.



## سادساً: آلية تقديم الخدمة

| المرحلة       | الجهة المسؤولة                    | الإجراء                            |
|---------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| استقبال الطلب | قسم الاستقبال أو التطوع           | تسجيل البيانات والمرفقات           |
| دراسة الحالة  | لجنة المستفيدين                   | التحقق من الاستحقاق                |
| اعتماد الخدمة | المدير التنفيذي / لجنة البرامج    | توقيع الاعتماد وتحديد نوع الخدمة   |
| التنفيذ       | القسم الميداني / الإغاثة / السقيا | تسليم الخدمة وتوثيقها              |
| التقييم       | وحدة الجودة والمتابعة             | قياس رضا المستفيد والتقرير الختامي |

## سابعاً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد

1. التحقق من هوية المستفيد ووثائقه الرسمية.
2. مراجعة تصنيف الحالة (طارئة - موسمية - مستمرة).
3. مقارنة الحالة بمعايير الاستحقاق المعتمدة.
4. التحقق من عدم تكرار الاستفادة في نفس الدورة أو المشروع.
5. تسجيل النتائج في نموذج تحقق من الاستحقاق.

### ثامناً: التواصل مع المستفيدين

- الرقم الموحد والبريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- نموذج إلكتروني لتقديم الشكاوى والملاحظات.
- استبيانات رضا المستفيدين بعد تقديم الخدمة.
- حملات تعريفية دورية للتوعية بالخدمات والمعايير.

### تاسعاً: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

| المؤشر  | الهدف السنوي | وسيلة التحقق    |
|---|--------------|-----------------|
| نسبة رضا المستفيدين                                   | 90%          | استبيانات الرضا |
| عدد المستفيدين الذين حصلوا على الخدمة في الوقت المحدد | 95%          | سجلات الخدمة    |
| نسبة الطلبات المستوفية للمعايير                       | 85%          | نماذج التحقق    |
| عدد الشكاوى المعالجة خلال أسبوع                       | 100%         | سجل الشكاوى     |

### عاشراً: النماذج المعتمدة

1. نموذج (م1): طلب خدمة مستفيد.
2. نموذج (م2): تحقق من الاستحقاق.
3. نموذج (م3): تقرير تقديم الخدمة.
4. نموذج (م4): استبيان رضا المستفيد.
5. نموذج (م5): سجل الشكاوى والملاحظات.

## حادي عشر: الرقابة والمتابعة

- تُشرف لجنة الحوكمة والمراجعة الداخلية على تطبيق هذه اللائحة.
- تُرفع تقارير فصلية لمجلس الإدارة عن أعداد المستفيدين ونسب الرضا.
- تُراجع اللائحة سنويًا بناءً على الملاحظات والنتائج التشغيلية.

## ثاني عشر: أحكام عامة

1. لا يحق لأي جهة أو فرد تقديم خدمات باسم الجمعية دون تفويض رسمي.
2. تُلغى أي حالة استفادة تم الحصول عليها ببيانات غير صحيحة.
3. يلتزم جميع الموظفين والمتطوعين بسياسة سرية بيانات المستفيدين.
4. تُعتبر هذه اللائحة مكملة للسياسات المالية والإدارية للجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (04) وذلك بتاريخ يوم الاحد 17 ربيع ثاني 1446هـ، الموافق: 20 أكتوبر 2024م.

