



لائحة وإجراءات التعامل مع المستفيدين

## أولاً: الهدف

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيد 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 بمكانهم 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	السقية - الإعاشة - التوعية	عبر تصاريح أو حملات رسمية
المنقطعون والعابرون	الإيواء - المساعدة الطارئة	إحالة من الجهات المختصة أو الميدان
ذوو الإعاقة وكبار السن	خدمات النقل والمرافق والإسناد	بطاقة تعريف أو ترشيح من جهة معتمدة
الأسر محدودة الدخل	مساعدات 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 مرجعياً للمتابعة.

##### 2- التحقق من الاستحقاق

- تراجع 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

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

### 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.





### ثامنًا: التواصل مع المستفيدين

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

### تاسعًا: مؤشرات الأداء الرئيسية(KPIs)

المؤشر	الهدف السنوي	وسيلة التتحقق
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

### عاشرًا: 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 واللاحظات.





## حادي عشر: الرقابة والمتابعة

- تُشرف لجنة الحكومية 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. تلغى أي حالة استفادة تم الحصول عليها ببيانات غير صحيحة.
3. يلتزم جميع الموظفين والتطوعين 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 الأحد 17 ربيع ثاني 1446هـ، الموافق: 20 أكتوبر 2024م.

