



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مرجع (01) - الوداد (02)

المعتمدة بقرار مجلس إدارة جمعية الوداد الخيرية

رقم (16/24) الدورة (الرابعة) وتاريخ 27 / 5 / 2023 م

فهرس المحتويات:

2	المقدمة:
3	المصطلحات والمفاهيم:
4	الهدف العام:
4	الأهداف التفصيلية:
5	من هم المستفيدون من خدمات الجمعية:
5	شروط تسجيل المستفيدين بالخدمة:
5	خطوات تقديم المستفيدين على الخدمة:
6	مناطق تغطية الخدمة للمستفيدين:
6	الخدمات المقدمة للمستفيدين:
7	ممارسات تقديم الخدمة للمستفيد:
7	قنوات التواصل مع المستفيد:
7	مستويات التواصل مع المستفيد:
8	حقوق المستفيد:
9	واجبات المستفيد:

المقدمة:

تضع جمعية الوداد السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع المستفيدين من خدماتها من أطفال مجهولي الأبوين وأسرة سعودية محتضنة وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية، وتركز جمعية الوداد 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.

المصطلحات والمفاهيم:

هو كل من ولد في المملكة العربية السعودية من أبوين مجهولين.	اليتيم مجهول الأبوين
جمعية الوداد الخيرية لرعاية الأيتام جمعية تأسست عام 1429 هـ بموجب الترخيص رقم (415) وهي أول جمعية سعودية متخصصة في رعاية الأطفال الأيتام (مجهولي الأبوين) دون السنتين من خلال إسناد احتضانهم إلى أسر سعودية مؤهلة بشرط الإرضاع.	جمعية الوداد الخيرية
هي الأسرة السعودية التي تتعهد بكفالة وحضانة الطفل مجهول الأبوين، والتي تكون قد استكملت جميع إجراءات الاحتضان والإرضاع الشرعي وقامت باستلام الطفل اليتيم مجهول الأبوين من الجمعية بشرط الإرضاع وبشرط أن تكون سعودية الجنسية.	الأسرة الحاضنة
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.	الوزارة
المكان الذي يتم فيه رعاية الطفل إلى حين احتضانه من قبل أسرة سعودية.	الإيواء المؤقت
توفير الاحتضان الدائم للطفل اليتيم لدى الأسرة السعودية المؤهلة والمناسبة والمختارة بعناية فائقة وفق الشروط والمعايير المحددة وأهمها الرضاعة الشرعية للطفل بما يحقق الحرمية.	الاحتضان
توفير المتابعة المستمرة للطفل بعد احتضانه للتأكد من أنه يحظى برعاية شاملة ومناسبة بما يضمن للجمعية تحقق أهداف وغايات الاحتضان.	المتابعة

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين 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 المستخدم.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستخدم وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية، من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستخدم.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز وتطوير خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستخدم بشكل دوري كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين والتطوير المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

من هم المستفيدون من خدمات الجمعية:

1. الأطفال مجهولو الأبوين بالمملكة العربية السعودية.
2. الأسر السعودية المتقدمة للاحتضان بالمملكة العربية السعودية.

شروط تسجيل المستفيدين بالخدمة:

1. أن تكون الأسرة السعودية (الزوج والزوجة) سعودية الجنسية.
2. أن تكون الأسرة السعودية مكونة من زوجين وألا يتجاوز سن الزوجة عن (50) عام.
3. أن يثبت الكشف الطبي خلو الأسرة السعودية من الأمراض السارية والمعدية.
4. أن يراعى عدم وجود فرق واضح بين ملامح ولون بشرة الطفل والأسرة السعودية الحاضنة.
5. أن يثبت البحث الاجتماعي صلاحية الأسرة السعودية لرعاية الطفل اجتماعيا ونفسيا واقتصاديا وأمنيا وبجميع المعايير المطلوبة من قبل الجمعية.
6. تحقق شرط الإرضاع الشرعي.

خطوات تقديم المستفيدين على الخدمة:

1. تسجيل طلب احتضان من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية www.wedad.org
2. إحضار جميع الوثائق والمستندات المطلوبة على موقع الجمعية وتسليمها للجمعية.
3. مرحلة مطابقة البيانات وتعبئة نماذج البحث المكتبي.
4. اجتياز الفحص الطبي والبحث الاجتماعي والاختبار النفسي.
5. دخول الأسر المجتازة الشروط لجنة الاحتضان.
6. بعد موافقة لجنة الاحتضان على الأسرة السعودية؛ يتم إصدار إسناد كفالة للأسرة.
7. مراحل المطابقة والإرضاع الشرعي والتسليم.

مناطق تغطية الخدمة للمستفيدين:

تقوم جمعية الوداد بتقديم خدماتها في جميع مناطق المملكة العربية السعودية.

الخدمات المقدمة للمستفيدين:

أولاً: الطفل.

1. **الإيواء المؤقت:** تقوم هذه الخدمة على توفير وتهيئة الإيواء (المؤقت) للأطفال الأيتام المستلمين من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في وحدات سكنية مشابهة لسكن الأسر الطبيعية تتوفر فيها جميع متطلبات الرعاية الأساسية إلى حين احتضانهم في أسر سعودية مؤهلة.
2. **الرعاية الصحية:** تقوم هذه الخدمة بتنظيم الخدمات الصحية وتقديم العلاجات الصحية للأطفال المرضى الذين هم بحاجة إلى رعاية صحية ومتابعة طبية، بالإضافة إلى تنظيم الرعاية الغذائية المتكاملة والحرص على صحة وسلامة الأطفال ووقايتهم من الأمراض المعدية والمنتشرة طيلة فترة بقائهم في دار الإيواء المؤقت.
3. **الاحتضان:** هو برنامج يتم من خلاله رعاية طفل يتيم من الأيتام مجهولي الأبوين من قبل إحدى الأسر السعودية بشرط الرضا الشرعية، رعاية كاملة ودائمة تحقق له الأمان النفسي والإشباع العاطفي، وتكسبه العادات والقيم الاجتماعية المثلى، حيث يكون الطفل اليتيم فرداً من الأسرة السعودية وفق الضوابط الشرعية المنظمة لهذا الأمر، المتمثل بالإرضاع المحقق للمحرمة الشرعية.

ثانياً: الأسرة.

1. **التأهيل والتمكين:** توفير التأهيل والتمكين للأسرة السعودية المرشحة للاحتضان بما يضمن قيامها بواجباتها وأدوارها تجاه الطفل بالصورة الفاعلة التي تحقق أهداف وغايات الاحتضان.
2. **المتابعة:** تقوم هذه الخدمة بتوفير المتابعة للطفل والأسرة خلال تواجده داخل الأسرة السعودية المحتضنة من خلال الزيارات الميدانية والاتصالات الهاتفية للتأكد من كون الطفل يحظى بالرعاية المناسبة إضافة إلى تقديم الدعم والمساندة للأسرة السعودية عند الحاجة.
3. **تقديم الاستشارات:** توفير الاستشارات الاجتماعية والنفسية والتربوية للأسرة السعودية المحتضنة عند الحاجة لمساعدتها على رعاية الطفل والتعامل معه في مختلف مراحل حياته العمرية.

ممارسات تقديم الخدمة للمستفيد:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد، من خلال تلمس آراء المستفيدين.

قنوات التواصل مع المستفيد:

1. الاتصالات الهاتفية.
2. المقابلات الشخصية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الموقع الإلكتروني للجمعية.
5. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.

مستويات التواصل مع المستفيد:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
2. الإجابة على جميع الاستفسارات.
3. التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.
4. إعطاء المراجعين الوقت الكافي.

حقوق المستفيد:

للمستفيد الحق في:

1. الحصول على الخدمة المناسبة له من خلال إحالته إلى المتخصصين في تقديم الخدمة في الجمعية.
2. إجراء البحث المكتبي والميداني له من قبل فريق مختص ومدرب.
3. الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الاستفادة من خدمات الجمعية.
4. الحصول على الخدمة والرعاية كسائر المستفيدين دون تمييز، وأن تقدم له الرعاية والخدمة بكل احترام وتقدير.
5. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد في حال وجود أسباب واضحة للرفض.
6. أن يتم التعامل مع ملفه (الورقي / الإلكتروني) وجميع التقارير والمراسلات الخاصة بحالته بسرية تامة جداً.
7. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات والدراسات الخاصة بحالته بسرية تامة.
8. الحصول على رعاية وخدمات الجمعية بكل احترام وفي كل الأوقات المتاحة مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً كرامته الشخصية وقيمه ومعتقداته.
9. له الحق في رفض أي خدمة أو رعاية تقدمها الجمعية في حال كان هناك ضرر مترتب عليه جراء هذه الخدمة.
10. مشاركة أحد أقاربه أو أفراد عائلته في اتخاذ القرار حيال الرعاية أو الخدمة المقدمة له.
11. معرف هوية -الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية- المسؤولين عن رعايته وتقديم الخدمة له ووسائل الاتصال بهم.
12. الرد على أي شكوى مقدمة من المستفيد في مدة أقصاها يومان من تاريخ تقديم الشكوى.
13. معالجة المشكلة أو الشكوى في مده أقصاها 30 يوماً من تاريخ تقديم الشكوى.

واجبات المستفيد:

يتوجب على المستفيد ما يلي:

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة منه في المدة المحددة من الجمعية.
2. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منه وذلك لمقدمي الخدمة أو -الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية- ومراعاة المصداقية في جميع هذه المعلومات والبيانات.
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها من قبله، والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدما عن عدم الرغبة في الحضور.
4. إبلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية أو اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة الاتصال وذلك فور حدوث التغيير.
5. الالتزام بتحديث بيانات المستفيد سنويا حين يتم الإعلان عن موعد التحديث.
6. الالتزام بحضور البرامج التدريبية والأمسيات التوعوية وورش العمل التي تقدمها الجمعية.
7. الاحترام المتبادل مع موظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيا أو بدنيا.
8. في حال عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو عن طريق موقع الجمعية.
9. في حال عدم فهم المستفيد لأي برنامج أو خدمة مقدمة من الجمعية فإنه يجب سؤال الباحث الاجتماعي/الباحثة الاجتماعية.