

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية كفلاء الأيتام

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

بترخيص رقم (1000672200)

❖ تمهيد

تحرص جمعية كفلاء الأيتام على تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها الرعوية والتنموية والاجتماعية، بما يكفل تحقيق رسالتها في تقديم الرعاية الشاملة لليتيم وأسرته، والعمل على تمكينهم وتوفير حياة كريمة لهم. وتضع الجمعية هذه السياسة لضبط العلاقة مع الأيتام والأرامل وغيرهم من الفئات المستهدفة، بما يضمن حفظ الحقوق، وتحقيق العدالة في تقديم الخدمة، ورفع مستوى رضاهم، وضمان تقديم الخدمة بجودة ومهنية عالية

❖ الهدف العام

تقديم خدمات رعوية وتنموية وتعليمية متكاملة ومتميزة للأيتام وأسرهم، بأعلى درجات الجودة وبأساليب مبتكرة، بما يضمن تمكين اليتيم وبناء مستقبله وتعزيز أثره الإيجابي في المجتمع

❖ الأهداف التفصيلية

- الوصول إلى الأيتام وأسرهم في نطاق عمل الجمعية وتقديم الدعم اللازم لهم.
- تقديم البرامج التنموية والتربوية وفق احتياجات اليتيم العمرية والتعليمية.
- دعم أسر الأيتام وتأهيلهم وتدريبهم لتحقيق الاستقرار الاجتماعي والمادي.
- تعزيز جودة الحياة للأيتام من خلال المبادرات الترفيهية والصحية والتعليمية.
- تحقيق رضا المستفيدين وقياسه بشكل مستمر لتحسين كفاءة الخدمات.
- تيسير الوصول للخدمات من خلال القنوات الإلكترونية والميدانية المبتكرة.
- بناء شراكات مجتمعية تخدم مصلحة اليتيم وتدعم مسيرته التنموية.

❖ الفئات المستفيدة

- الأيتام (من ذوي الظروف الخاصة أو فاقد الأب).
- أرامل الأيتام المسجلين في الجمعية.
- أسر الأيتام المحتاجة للدعم والتأهيل.
- الشباب والشابات من الأيتام في مرحلة التمكين وبناء المستقبل.

❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلات المباشرة في مقر الجمعية.
- مركز الاتصال الهاتفي والواتساب الرسمي.
- الموقع الإلكتروني للجمعية وبوابة المستفيدين.
- منصات التواصل الاجتماعي الرسمية.
- الزيارات الميدانية والباحثين الاجتماعيين.
- التطبيقات الذكية الخاصة بالجمعية.

❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
3. أدلة البرامج الرعوية، التنموية، والتمكينية.
4. قاعدة بيانات الأيتام والأسر المجددة.
5. ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.
6. ملفات البحث الاجتماعي والدراسات الحالة..

❖ آلية التعامل مع المستفيدين

1. الاستقبال الأولي: الترحيب بالمستفيد (اليتم أو ولي أمره) بلباقة واحترام وتقديم الدعم النفسي الأولي.
2. جمع البيانات: تسجيل بيانات المستفيد والتأكد من صحتها وسريتها.
3. تحديد نوع الخدمة: (كفالة مالية - دعم تعليمي - رعاية صحية - تأهيل وتدريب - كسوة - سلة غذائية)
4. التحويل: توجيه المستفيد للقسم المختص (القسم الاجتماعي، القسم التعليمي، أو قسم التمكين).

5. الدراسة والاعتماد: عرض الحالات على اللجنة المختصة لضمان استحقاق الخدمة وفق المعايير..

6. التوثيق والمتابعة: توثيق الخدمة المقدمة ومتابعة أثرها وتقييم رضا المستفيد

❖ آلية اختيار المستفيد

- الاستحقاق الأساسي: أن يكون المستفيد يتيماً (أو أرملة يتيم) ضمن النطاق الجغرافي، مع تقديم كافة الثبوتيات الرسمية .
- البحث الاجتماعي: إجراء دراسة حالة ميدانية لتقييم الوضع المعيشي، والمادي، والسكني للأسرة .
- نظام الأولوية: تعطى الأفضلية للأسر الأكثر احتياجاً (الأقل دخلاً، الأكثر عدداً، أو التي لديها احتياجات صحية خاصة) .
- الاعتماد والحوكمة: مراجعة الملفات من القسم المختص، ثم رفعها للجنة المعنية لاعتمادها نهائياً .
- المراجعة الدورية: تحديث بيانات المستفيدين سنوياً للتأكد من استمرار استحقاقهم أو تحولهم لمرحلة التمكين

❖ حقوق المستفيد

- الحصول على المعاملة الحسنة التي تحفظ كرامة اليتيم وأسرته.
- السرية التامة والمحافظة على خصوصية البيانات والمعلومات الشخصية.
- الحصول على خدمات الرعاية والكفالة وفق معايير الجمعية المعلنة.
- الرد على الاستفسارات وتقديم التوجيه الاجتماعي والتربوي اللازم.
- حق الاعتراض أو تقديم الشكاوى والمقترحات عبر القنوات الرسمية.

❖ واجبات المستفيد

- الالتزام بالصدق والشفافية في تقديم المعلومات والمستندات المطلوبة.
- تحديث البيانات الشخصية (السكن، الهاتف، الحالة الدراسية) عند حدوث أي تغيير.
- الالتزام بحضور البرامج التدريبية أو اللقاءات التربوية التي تنظمها الجمعية.
- التعاون مع الباحث الاجتماعي أثناء الزيارات الميدانية.

❖ قياس رضا المستفيد

- ❖ استبيانات رضا دورية بعد استلام الخدمات أو انتهاء البرامج.
- ❖ لقاءات مباشرة دورية مع أسر الأيتام لسماع ملاحظاتهم.
- ❖ نظام تقني لمتابعة الشكاوى والمقترحات ومعالجتها خلال وقت قياسي.
- ❖ تطوير الخطط التشغيلية بناءً على نتائج قياس الأثر ورضا المستفيدين.

❖ أحكام ختامية

- تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث بشكل دوري.
- تعتمد من مجلس الإدارة، وتلزم جميع الإدارات بتنفيذها.
- تُعد جزءاً من منظومة الحوكمة والشفافية في الجمعية.

تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (46/06) بتاريخ 1446/03/19 الموافق 2024/09/22م.

رئيس مجلس إدارة جمعية كفلاء الأيتام

عتيق خالد محماس العتيبي

