

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين


وتقديم الخدمات

الإصدار الأول - 2019م

إعتماد لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الجمعية الخيرية للطعام - إطعام	اسم الجمعية
الرئيس التنفيذي - فيصل بن محمد الشوشان	المدير المسؤول
الدمام	المركز الرئيسي
الجبيل - الاحساء - الرياض - جدة	عدد الفروع
مؤسسة غير ربحية متخصصة بالطعام	النشاط
الدمام 3553 - 32222	صندوق البريد
920008110	هاتف
www.saudifoodbank.com	الموقع الإلكتروني
600	رقم التصريح
1432/06/15	تاريخ التصريح

الإعتماد النهائي :

إعتماد لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات - ٢٠١٩ م	الإعتماد
الرئيس التنفيذي - فيصل بن محمد الشوشان	الاسم
	التوقيع

بسم الله الرحمن الرحيم

تمهيد :-

تضع الجمعية الخيرية للطعام " إطعام " السياسات و الإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين ، بما يكفل حقوق الجمعية و المستفيد ، و تشكل اللوائح و السياسات المعتمدة بالجمعية المصدر الأساسي في تحديد حقوق و واجبات الجمعية و الأطراف ذات العلاقة . كما تعمل الجمعية على التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة و التحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة و أداء مقدمي الخدمة من موظف خدمة العملاء الى الموزع الذي يعمل على إيصال الطعام للمستفيد . كما ان إدارة إطعام تعمل على نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد و التشجيع على ذلك و التأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم و التطوير .

الهدف العام من اللائحة :-

- ١ . تقديم خدمات متميزة للأسر المستفيدة من كافة الشرائح بإتقان و سرعة و جودة عالية .
- ٢ . العمل على تطوير و تحسين خدمات الجمعية و خطوط انتاجها ، بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تقديم خدمة مميزة للمستفيد .
- ٣ . المحافظة على سرية البيانات الخاص بالأسر المستفيدة و التحديث الدوري .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- ١ . الزيارات الميدانية .
- ٢ . الاتصالات الهاتفية .
- ٣ . مواقع التواصل الاجتماعي .
- ٤ . الموقع الالكتروني .
- ٥ . تطبيق إطعام .

قواعد ولائحة تقديم الخدمات العينية (الطعام والمواد الغذائية) وتسجيل المستفيدين .

اللائحة التنظيمية لتقديم الخدمات للمستفيدين :

شروط وضوابط المستفيدين من الجمعية :-

١. تقديم المستندات الثبوتية للأسرة رقم الهوية الوطنية او سجل العائلة للأسر السعودية .
٢. تقديم المستندات الثبوتية للأسر الغير سعودية رقم الإقامة او وثيقة مشهد للأسر التي لا تحمل الجنسية .
٣. ان يثبت لدى الجمعية اقامة الأسرة في منطقة خدماتها وما يتبعها .

الغاء ملفات المستفيدين :

يلغى ملف المستفيد كلياً في حالة :-

١. إذا طلب المستفيد ان يتم ايقاف تقديم الخدمات المقدمة اليه مع تقديم الاسباب للمسؤول عن التواصل مع المستفيدين.
٢. إذا ثبت ان المعلومات المقدمة غير صحيحة مثل حالة الدخل او غير ذلك من استيفاء شروط القبول .

يلغى ملف المستفيد مؤقتاً في الحالات التالية :-

١. عدم تجديد المعلومات السنوية المطلوبة .
٢. عدم التجاوب مع الجمعية و استلام المواد الغذائية .

إقرار المساعدات الغذائية وآلية الصرف :-

يتم إقرار صرف المساعدات بعد إتمامها من مدير إدارة التشغيل وفق كشوف موضح بها أسماء المستفيدين و كمية المساعدة المقرر تقديمها.

المستفيدون من خدمات الجمعية :-

١. الاسر محدودة الدخل .
٢. اسر الارامل والمطلقات و المرضى و كبار السن .
٣. اسر السجناء و كل من يثبت استحقاقه لخدمات الجمعية لأي ظرف من ظروف الحياة .
٤. الاسر التي يتم توجيه الجمعية بتقديم خدمات لها من قبل مركز التنمية الاجتماعية و وزارة العمل و التنمية الاجتماعية .

إقرار المساعدات العينية :-

يتم صرف المساعدات العينية التي توفرها الجمعية لجميع الفئات بعد إتمادها من الرئيس التنفيذي بناءً على توصيات مدير إدارة التشغيل وفق كشوف موضح فيها أسماء المستفيدين ونوع المساعدة و الكمية .

خطوط انتاج الجمعية :-

١. زائد الطعام المطبوخ .
٢. فاقد الخضروات و الفواكة الطازجة .
٣. المعلبات و الطعام الجاف (السلة الغذائية)
٤. زائد الحلويات و المخبوزات
٥. فاقد الأرز الطازج .
٦. اللحوم الطازجة و الأسماك .
٧. التمور .

و تلتزم الجمعية الخيرية للطعام "إطعام" بتحديث قوائم الاسر المستفيدة بشكل ربع سنوي ، كما يتم رفع قاعدة بيانات الاسر المستفيدة للرئيس التنفيذي بشكل دوري . و تخضع هذه اللائحة للمراجعة الدورية و المستمرة و قابلة للتعديل و التطوير وفق إمكانيات الجمعية و ما يستجد من امور تستوجب ذلك .