

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

الإصدار الاول - 2019م



بسم الله الرحمن الرحيم

تمهيد:

تضع الجمعية الخيرية للطعام " إطعام " السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بالمستفيدين، بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد، وتشكل اللوائح والسياسات المعتمدة بالجمعية المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات الجمعية والأطراف ذات العلاقة، كما تعمل الجمعية على التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء 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 والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث انها أداة للتقويم والتطوير.

الهدف العام من اللائحة:

1. تقديم خدمات متميزة للأسر المستفيدة من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية.
2. العمل على تطوير وتحسين خدمات الجمعية وخطوط انتاجها، بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تقديم خدمة مميزة للمستفيد.
3. المحافظة على سرية البيانات الخاص بالأسر المستفيدة والتحديث الدوري.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. الزيارات الميدانية.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. مواقع التواصل الاجتماعي.
4. الموقع الالكتروني.
5. تطبيق إطعام.



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

اللائحة التنظيمية لتقديم الخدمات للمستفيدين:

شروط وضاوابط المستفيدين من الجمعية:

1. تقديم المستندات الثبوتية للأسرة رقم الهوية الوطنية او سجل العائلة للأسر السعودية.
2. تقديم المستندات الثبوتية للأسر غير السعودية رقم الإقامة او وثيقة مشهد للأسر التي لا تحمل الجنسية.
3. ان يثبت لدى الجمعية اقامة الأسرة في منطقة خدماتها وما يتبعها.

الغاء ملفات المستفيدين:

يلغى ملف المستفيد كلياً في حالة:

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

يلغى ملف المستفيد مؤقتاً في الحالات التالية:

1. عدم تجديد المعلومات السنوية المطلوبة.
2. عدم التجاوب مع الجمعية واستلام المواد الغذائية.

إقرار المساعدات الغذائية وآلية الصرف:

يتم إقرار صرف المساعدات بعد اعتمادها من مدير إدارة التشغيل وفق كشوف موضح بها أسماء المستفيدين وكمية المساعدة المقرر تقديمها.



المستفيدون من خدمات الجمعية:

1. الاسر محدودة الدخل.
2. اسر الارامل والمطلقات والمرضى وكبار السن.
3. اسر السجناء وكل من يثبت استحقاقه لخدمات الجمعية لأي ظرف من ظروف الحياة.
4. الاسر التي يتم توجيه الجمعية بتقديم خدمات اليها من قبل مركز التنمية الاجتماعية ووزارة العمل والتنمية 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 والكمية.

خطوط انتاج الجمعية:

1. زائد الطعام المطبوخ.
2. فاقد الخضروات والفواكه الطازجة.
3. المعلبات والطعام الجاف (السلة الغذائية)
4. زائد الحلويات والمخبوزات.
5. فاقد الأرز الطازج.
6. اللحوم الطازجة والأسماك.
7. التمور.

وتلتزم الجمعية الخيرية للطعام " إطعام " بتحديث قوائم الاسر المستفيدة بشكل ربع سنوي، كما يتم رفع قاعدة بيانات الاسر المستفيدة للرئيس التنفيذي بشكل دوري، وتخضع هذه اللائحة للمراجعة الدورية والمستمرة وقابلة للتعديل والتطوير وفق إمكانيات الجمعية وما يستجد من امور تستوجب ذلك.

الاعتماد

الختم	التوقيع	عبد اللطيف بن عبدالله الراجحي رئيس مجلس الادارة
		

