



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

٢٠٢٢ م



فهرس المحتويات

3	المقدمة
3	النطاق
3	البيان
4	جودة الخدمات المقدمة
4	واجبات المستفيد
4	العدل
4	المسؤوليات



المقدمة

تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تقتضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعدكم للانتقال من الرعاية إلى التنمية، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها الجمعية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي بالجمعية، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

البيان

أ- الأنظمة واللوائح

تضمن تحديد الفئات التي تقدم لها وشروط الحصول عليها وآلية البحث والتحقق واتخاذ القرار بمنح المساعدات وأنواع هذه المساعدات ومقدار كل منها وفق المنهج العلمي المتبع وبما تقتضيه طبيعة هذا العمل من النزاهة والالتزام باللوائح والأنظمة من جهة، والسرية والمحافظة على مشاعر المحتاجين وحفظ كرامتهم.

ب- المستفيدون من خدمات الجمعية

كل من تنطبق عليه الشروط وثبت تعرضه للعنف أو الإيذاء أو التشرد.

ج- الخدمات التي تقدمها الجمعية

- إيواء المعنفين والمشردين.
- تقديم الورش والندوات للتوعية من مخاطر العنف والإيذاء أو التشرد.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمشردين والمعنفين.
- تأهيل المستفيدين نفسياً واجتماعياً وعلمياً للانخراط بالمجتمع مرة أخرى والمحافظة على أواصر الأسرة السعودية من التفكك والضياع.



جودة الخدمات المقدمة

تحقيق رضا وتوقعات المستفيدين والتحسين المستمر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

واجبات المستفيد

- الالتزام بتقديم كافة البيانات والمستندات والوثائق التي أفصح عنها وتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حال ثبوت العكس.
- الالتزام بتحديث البيانات لدى الجمعية كل ما طرأ تحديث أو تغيير على حالته الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية.
- الموافقة على الشروط والتعهد بصحة البيانات والإقرار بتحمل المسؤولية.

العدل

تحقيق المساواة بين المستفيدين من خدمات الجمعية، حسب آلية تقديم الخدمات المتبعة.

المسؤوليات

- تطبق هذه السياسة ضمن خدمات الجمعية المقدمة للمستفيدين المسجلين تحت خدمات الجمعية وضمن النطاق الجغرافي لها، والاطلاع على الأنظمة المتعلقة بالخدمات.
- على إدارة تنمية المستفيدين توعية المستفيدين بما لهم من مسؤوليات من خلال إبلاغهم قبل التقديم لأي من الخدمات.



جمعية الوقاية من العنف والإيذاء والتشرد
Violence, Abuse and Homelessness Prevention Association



vahpa.org.sa



[vahpa_sa](https://twitter.com/vahpa_sa)



info@vahpa.org.sa

