

الرقم :  
التاريخ :  
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية الإحسان لشؤون الموتى  
بوادي الدواسر  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم: ٢٢٨١٨

## جمعية الإحسان لشؤون الموتى بمحافظة وادي الدواسر

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
23800000538205



## جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين
٤	آلية التأكيد من استحقاق المستفيدين
٤	أولاً: الخدمات الشرعية (تجهيز الموتى ونقلهم ودفهم)
٥	ثانياً: المساعدات المالية لأسر المتوفين المحتاجين
٥	الضوابط العامة
٥	التعامل مع المستفيدين
٦	المسؤوليات
٦	اعتماد مجلس الإدارة



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
23800000538205

الرقم :  
التاريخ :  
المشروعات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية الإحسان لشؤون الموتى  
بوادي الدواسر  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم: ٢٢٨٨

## تمهيد

تضع جمعية الإحسان لشؤون الموتى بمحافظة وادي الدواسر هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها، بما يضمن حقوقهم وحقوق الجمعية، ويحقق العدالة والشفافية في تقديم الخدمات.  
وتشمل خدمات الجمعية نوعين رئисين:

- الخدمات الشرعية والإنسانية المتعلقة بتغسيل وتجهيز الموتى ونقلهم ودفهم.
- المساعدات المالية المقدمة لأسر المتوفين المحتجين من خلال المنح والدعم المقدم من الجهات المانحة.

تهدف هذه السياسة إلى وضع ضوابط واضحة وآليات محددة للتعامل مع المستفيدين، بما يحفظ كرامة المستفيدين ويكفل خصوصيتهم، ويعزز ثقتهم في الجمعية.

## الهدف العام

تقديم خدمات متكاملة للمستفيدين بجودة عالية وسرعة، مع مراعاة خصوصية الموقف الإنساني، وتقديم الدعم المالي المستحق لأسر المتوفين المحتجين، بما يحقق أهداف الجمعية واحتياجاتها.

## الأهداف التفصيلية

- تسهيل حصول المستفيدين على خدمات تجهيز ونقل ودفن الموتى.
- التحقق من استحقاق المستفيدين من المساعدات المالية وفق معايير شفافة وعادلة.
- ضمان تقديم الخدمة الشرعية في وقتها احتراماً لحرمة الميت ومشاعر ذويه.
- رفع مستوى رضا المستفيدين من خلال السرعة والإتقان في الخدمة.
- تعزيز ثقة المجتمع بالجمعية من خلال الالتزام بالشفافية والعدالة.
- الاستمرار في تطوير خدمات الجمعية بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين والجهات المانحة.
- نشر ثقافة تقييم الخدمات الداخلية والخارجية من أجل التحسين المستمر.



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
البنك الأهلي السعودي  
23800000538205



## القوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد

١. المقابلة المباشرة في مقر الجمعية أو المغسلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٤. وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. الخطابات والمراسلات الرسمية.

## الأدوات المتوفرة للتواصل مع المستفيد

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- الاستمرارات والنماذج الخاصة بطلب الخدمة.
- الاستبيانات الإلكترونية والورقية لقياس رضا المستفيدين.

## آلية التأكيد من استحقاق المستفيد

### أولاً: الخدمات الشرعية (تجهيز الموتى ونقلهم ودفنهم)

١. تقديم الطلب: يتقدم ذو المتوفى أو من ينوب عنه بطلب رسمي عبر النموذج المعتمد مع إرفاق شهادة الوفاة.
٢. التحقق من الاختصاص: التأكيد أن الخدمة المطلوبة تدخل ضمن خدمات الجمعية (التعسیل، الكفن، النقل، الدفن).
٣. التأكيد من الصفة: التتحقق من أن مقدم الطلب ذو صلة بالمتوفى أو جهة مخولة رسميًا (مستشفى أو جهة رسمية).
٤. منع الازدواجية: التأكيد من عدم وجود جهة أخرى قدمت الخدمة نفسها (مثل المستشفيات أو البلديات).
٥. اعتماد الخدمة: بعد استكمال المتطلبات، يتم تقديم الخدمة فورًا احترامًا لحرمة الميت وخصوصية الموقف الإنساني.



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
البنك الأهلي السعودي  
23800000538205

الرقم :  
التاريخ :  
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية الإحسان لشؤون الموتى  
بودي الدواسر  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم: ٢٢٨٨

## ثانياً: المساعدات المالية لأسر المتوفين المحتاجين

١. تقديم الطلب: يتقدم ذو المتوفى بطلب مساعدة مالية مع إرفاق المستندات (الهوية الوطنية، كرت العائلة، شهادة الوفاة).
٢. المراجعة الأولية: يقوم موظف الاستقبال بمراجعة الطلب والتأكد من اكتمال البيانات.
٣. البحث الاجتماعي: يحيل الموظف الطلب إلى مسؤول البحث الاجتماعي لدراسة الوضع المالي لأسرة المتوفى وفق معايير الجمعية (مستوى الدخل، عدد أفراد الأسرة، غياب المعيل).
٤. إقرار البيانات: يوقع مقدم الطلب على صحة المعلومات ويتحمل المسؤولية عند ثبوت خلاف ذلك.
٥. قرار اللجنة: يتم رفع الطلب إلى لجنة البحث الاجتماعي لاتخاذ القرار بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تتجاوز أسبوعين.
٦. إشعار المستفيد: يتم إشعار الأسرة بالقرار عبر الهاتف أو الرسائل الرسمية.
٧. صرف المساعدة: في حال قبول الطلب، تُصرف المساعدة المالية وفق الضوابط المعتمدة من الجهة المانحة والجمعية.

## الضوابط العامة

١. سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمستفيدين.
٢. الالتزام بالعدالة والشفافية في التعامل مع جميع المستفيدين.
٣. تقديم الخدمة الشرعية فوراً باعتبارها أولوية إنسانية.
٤. مراجعة وتحديث معايير الاستحقاق بشكل دوري لتواء احتياجات المجتمع والجهات المانحة.

## التعامل مع المستفيدين

١. استقبال المستفيدين بلباقة واحترام كامل لمشاعرهم في الظروف الصعبة.
٢. تسهيل الإجراءات وتقديم المساعدة اللازمة لإنجاز الخدمة بسرعة.
٣. الشفافية في شرح الإجراءات والضوابط للمستفيدين.
٤. التعامل بسرية تامة مع بيانات المستفيدين والمتوفين.



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
23800000538205

الرقم :  
التاريخ :  
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية الإحسان لشؤون الموتى  
بوادي الدواسر  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم: ٢٢٨

## المسؤوليات

- تلتزم جميع إدارات الجمعية والعاملين فيها بتطبيق هذه السياسة والاطلاع عليها والتوقّع بالعلم.
- تتولى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بهذه السياسة بين الموظفين والمتطوعين.
- تلتزم الأقسام المعنية بخدمة المستفيدين بتنفيذ ما ورد من ضوابط ومعايير وضمان الالتزام بها.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٤/٥/١٤ الموافق ١٢ / ١٢ / ٢٠٢٢ م.



0551190350  
0551190303



SA9280000  
423608010775558



SA48100000  
23800000538205