

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية السياحية بمنطقة حائل



تضع جمعية التنمية السياحية بمنطقة حائل السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتركز الجمعية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات والمساعدات وفق إجراءات واضحة وعادلة وموثقة، مع مراجعة هذه اللائحة وتحديثها عند الحاجة بما يكفل حقوق المستفيد ويحفظ موارد الجمعية.

ثانياً: الهدف العام

تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين، وتقديم الخدمات والمساعدات للمستحقين وفق إجراءات واضحة وشفافة وعادلة، بما يضمن سرعة وجودة تقديم الخدمة، وحسن إدارة الموارد، وتوثيق قرارات القبول والصرف والمتابعة.

ثالثاً: الأهداف التفصيلية

- تقدير احتياجات المستفيدين والفئات المستفيدة وتسهيل حصولهم على الخدمات والمساعدات المستحقة.
- توفير قنوات واضحة وميسرة للتواصل وتقديم طلبات الدعم والمساعدة.
- ضمان التعامل مع المستفيدين باحترام وموضوعية وعدم التمييز بينهم.
- التحقق من بيانات المستفيدين وصحة المستندات والبيانات المقدمة.
- تحديد إجراءات واضحة لدراسة طلبات المساعدة واتخاذ قرار القبول أو الرفض.
- تنظيم صرف المساعدات العينية والنقدية وتوثيقها.
- حماية موارد الجمعية من الصرف غير المستحق أو المكرر أو غير الموثق.
- قياس رضا المستفيدين والاستفادة من ملاحظاتهم في تحسين الخدمات.

رابعاً: نطاق التطبيق

تسري هذه اللائحة على جميع منسوبي الجمعية واللجان أو الوحدات الإدارية ذات العلاقة بتقديم الخدمات أو دراسة طلبات الدعم أو اعتمادها أو تنفيذ عمليات الصرف والتسليم والتوثيق، وعلى جميع المستفيدين من خدمات ومساعدات الجمعية.

خامساً: تعريفات

الجمعية: جمعية التنمية السياحية بمنطقة حائل.

المستفيد: الشخص أو الجهة التي تتلقى خدمة أو مساعدة من الجمعية وفق الأنظمة والضوابط المعتمدة.

المساعدة النقدية: مبلغ مالي يُصرف للمستفيد المستحق وفق الضوابط والإجراءات المعتمدة.

المساعدة العينية: مواد أو مستلزمات أو خدمات تُقدم للمستفيد بدلاً من الصرف النقدي.

طلب الدعم: الطلب المقدم من المستفيد للحصول على خدمة أو مساعدة من الجمعية.
اللجنة المختصة: اللجنة أو الجهة التي تعتمدها الجمعية لدراسة طلبات المستفيدين والتوصية بشأنها وفق الصلاحيات المعتمدة.

سادساً: قنوات التواصل وتقديم الطلبات

- المقابلة المباشرة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة.
- الخطابات والمراسلات الرسمية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- القنوات الإلكترونية التي تعتمدها الجمعية.
- أي قنوات أخرى تعتمدها الجمعية لتقديم خدماتها.

سابعاً: حقوق المستفيد

- الحصول على الخدمة أو دراسة طلبه وفق الإجراءات والضوابط المعلنة.
- التعامل معه بلباقة واحترام وموضوعية.
- الحفاظ على سرية بياناته ومستنداته في حدود الأنظمة والصلاحيات.
- معرفة حالة طلبه ونتيجة دراسته وفق القنوات المعتمدة.
- تقديم الملاحظات أو الشكاوى أو التظلمات وفق القنوات المعتمدة.
- عدم تحميله أي مبالغ أو متطلبات غير معتمدة.

ثامناً: التزامات المستفيد

- تقديم معلومات وبيانات صحيحة ومحدثة.
- إرفاق المستندات المطلوبة حسب نوع الطلب.
- إبلاغ الجمعية بأي تغيير جوهري في البيانات أو الظروف ذات الصلة بالطلب.
- عدم تقديم أكثر من طلب لنفس الغرض بما يؤدي إلى ازدواجية الاستفادة.
- الالتزام بالضوابط والتعليمات المنظمة للاستفادة من خدمات الجمعية.

تاسعاً: إجراءات تقديم ودراسة طلبات المساعدة

- استقبال طلب المستفيد من خلال القنوات المعتمدة.
- التأكد من اكتمال البيانات والمستندات المطلوبة.
- مطابقة البيانات والتحقق من صلاحيتها وقت التقديم.

- طلب استكمال أي بيانات أو مستندات ناقصة قبل إحالة الطلب للدراسة.
- دراسة حالة المستفيد واحتياجه وفق المعلومات والمستندات المتاحة.
- رفع الطلب للجنة المختصة أو الجهة صاحبة الصلاحية لدراسته واتخاذ القرار وفق الصلاحيات المعتمدة.
- إبلاغ المستفيد بالنتيجة عبر القناة المعتمدة.
- استكمال إجراءات التسجيل والصرف أو التسليم عند الموافقة.
- توثيق الطلب والقرار والمساعدة المقدمة في السجلات المعتمدة.

عاشراً: أنواع الدعم والمساعدات والخدمات المقدمة للمستفيدين

يجوز للجمعية تقديم الدعم والمساعدات والخدمات للمستفيدين وفق أهدافها وبرامجها ومشاريعها المعتمدة ومواردها المتاحة، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- البرامج التدريبية والتأهيلية: الدورات وورش العمل والبرامج المتخصصة التي تهدف إلى تطوير مهارات المستفيدين ورفع قدراتهم.
- الإرشاد والتوجيه والاستشارات: تقديم خدمات الإرشاد والتوجيه والاستشارات للمستفيدين بما يسهم في تطوير مشاريعهم ورفع جاهزيتها.
- الاحتضان: توفير خدمات حاضنات الأعمال للمشاريع والمستفيدين وفق معايير وآليات القبول المعتمدة.
- التسريع: تقديم برامج مسرعات الأعمال للمشاريع المستوفية لمعايير القبول، بهدف تطويرها ورفع جاهزيتها للنمو والاستثمار والتمويل.
- التمكين من التمويل: تمكين المستفيدين من الوصول إلى فرص التمويل من خلال الشراكات والبرامج التمويلية مع الجهات التمويلية ذات العلاقة، وفق شروط وضوابط الجهة الممولة.
- المساعدات المالية: يجوز للجمعية تقديم مساعدات مالية مباشرة للمستفيدين المستحقين متى كان ذلك ضمن أهداف الجمعية وبرامجها وميزانياتها المعتمدة، ووفق الضوابط والإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة.
- المساعدات العينية والخدمات: تقديم المواد أو المستلزمات أو الخدمات المرتبطة باحتياج المستفيد أو بالبرامج والمشاريع المعتمدة.
- أي برامج أو خدمات أو أشكال أخرى من الدعم تعتمدها الجمعية وتندرج ضمن أهدافها واختصاصاتها.

الحادي عشر: شروط استحقاق الدعم والمساعدات والخدمات

- أن يكون الطلب ضمن نطاق أهداف الجمعية وخدماتها وبرامجها المعتمدة.
- استيفاء المستفيد للمعايير والشروط المحددة للبرنامج أو نوع الدعم أو المساعدة.
- ثبوت أهلية المستفيد أو احتياجه وفق طبيعة البرنامج والدعم المطلوب.
- صحة البيانات والمستندات المقدمة.
- الالتزام بشروط وضوابط البرنامج أو الجهة المقدمة للتمويل أو الخدمة، متى كان ذلك منطبقاً.
- توفر المخصص المالي أو الموارد اللازمة لتقديم الدعم أو الخدمة.
- يجوز تكرار استفادة المستفيد من برامج وخدمات ودعم الجمعية وفق طبيعة كل برنامج وضوابطه، وبما لا يتعارض مع أهداف الجمعية ومواردها المتاحة.

الثاني عشر: ضوابط تقديم الدعم المالي والتمويل

- لا يتم تقديم أي دعم مالي مباشر للمستفيد إلا بعد استيفاء شروط الاستحقاق والحصول على الموافقات اللازمة وفق الصلاحيات المعتمدة.
- يحدد قرار تقديم الدعم المالي الغرض منه وقيمته والمستفيد والجهة المعتمدة وتاريخ التنفيذ، متى كان ذلك منطبقاً.
- يتم تنفيذ عمليات الصرف من خلال الوسائل المالية المعتمدة لدى الجمعية، مع توثيق العملية وإثبات الاستلام أو التحويل.
- تخضع المساعدات المالية المباشرة للميزانية المعتمدة والضوابط المالية للجمعية.
- فيما يتعلق بالتمويل المقدم من جهات تمويلية شريكة، مثل بنك التنمية الاجتماعية، يلتزم المستفيد بشروط وضوابط الجهة الممولة، ولا تعتبر الجمعية جهة مانحة للتمويل ما لم ينص على ذلك صراحة في البرنامج أو الاتفاقية.
- في الحالات الاستثنائية، يجب توثيق سبب الاستثناء واعتماده من صاحب الصلاحية.

الثالث عشر: ضوابط تقديم المساعدات العينية والدعم الخدمي

- يحدد نوع الدعم العيني أو الخدمي وفق احتياج المستفيد وطبيعة البرنامج.
- يتم توثيق الأصناف أو الخدمات أو الكميات المقدمة للمستفيد.
- يثبت استلام المستفيد للدعم العيني أو الخدمة من خلال توقيع المستفيد أو من يمثله نظاماً، أو من خلال وسيلة إلكترونية معتمدة.
- تراعى جودة وسلامة المواد أو الخدمات المقدمة للمستفيد.
- تحفظ مستندات الشراء والتوريد والتسليم وفق الإجراءات المالية والإدارية المعتمدة.
- يجوز تقديم الدعم الخدمي في صورة تدريب أو إرشاد أو استشارات أو احتضان أو تسريع أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الجمعية ضمن برامجها المعتمدة.

الرابع عشر: حالات الرفض أو عدم الاستحقاق

- عدم استيفاء شروط الاستحقاق أو عدم ثبوت الحاجة وفق المعايير المعتمدة.
 - عدم اكتمال البيانات أو المستندات وعدم استكمالها خلال المدة المحددة.
 - ثبوت عدم صحة البيانات أو المستندات المقدمة.
 - وجود استفادة سابقة لنفس الغرض بما يخالف ضوابط البرنامج.
 - عدم توفر مخصص مالي أو عيني للمساعدة.
 - خروج الطلب عن نطاق خدمات الجمعية أو البرامج المعتمدة.
- ويجب توثيق سبب الرفض وإبلاغ المستفيد بالنتيجة عبر القنوات المعتمدة، مع إتاحة التظلم متى كان ذلك ممكناً وفق إجراءات الجمعية.

الخامس عشر: منع الازدواجية وتعارض المصالح

- تتحقق الجمعية قدر الإمكان من عدم تكرار صرف المساعدة لنفس الغرض للمستفيد خلال الفترة المحددة.
- يلتزم من يشارك في دراسة أو اعتماد طلب له مصلحة مباشرة أو غير مباشرة فيه بالإفصاح عن ذلك والامتناع عن المشاركة في القرار وفق الضوابط المعتمدة.

- لا يجوز لمنسوبي الجمعية استغلال إجراءات الدعم لتحقيق منفعة شخصية أو تفضيل مستفيد دون مبرر موضوعي.

السادس عشر: حفظ السجلات والوثائق

- تُحفظ طلبات المستفيدين وبياناتهم ومستنداتهم وقرارات القبول أو الرفض وإثباتات الصرف أو التسليم.
- تُحفظ السجلات بطريقة تضمن سهولة الرجوع إليها وسريتها وسلامتها.
- لا يتم تداول بيانات المستفيدين إلا في حدود الحاجة والصلاحيات والأنظمة ذات العلاقة.
- السابع عشر: الشكاوى والتظلمات
- يحق للمستفيد تقديم شكوى أو تظلم من الخدمة أو من نتيجة دراسة طلبه عبر القنوات المعتمدة.
- تتم دراسة الشكوى أو التظلم من الجهة المختصة بصورة محايدة.
- يتم توثيق نتيجة دراسة الشكوى أو التظلم وإبلاغ المستفيد بالنتيجة وفق الإجراءات المعتمدة.

الثامن عشر: مسؤوليات الجهات ذات العلاقة

- مجلس الإدارة: اعتماد اللائحة وأي تعديلات جوهرية عليها ومتابعة مستوى الالتزام بها.
- الإدارة التنفيذية: الإشراف على تطبيق اللائحة وتوفير الموارد والإجراءات اللازمة.
- اللجنة أو الجهة المختصة: دراسة الطلبات واتخاذ أو رفع التوصيات وفق الصلاحيات المعتمدة.
- الموظفون المعنيون: استقبال الطلبات والتحقق من البيانات وتوثيق الإجراءات وحفظ المستندات.
- الإدارة المالية: تنفيذ عمليات الصرف وفق الموافقات والضوابط المالية المعتمدة.
- المستفيد: تقديم البيانات الصحيحة والالتزام بالشروط والتعليمات.

التاسع عشر: المراجعة والتحديث

تراجع هذه اللائحة دورياً أو عند الحاجة، وتُفترح التعديلات من الجهة المختصة وترفع للجهة صاحبة الصلاحية للاعتماد. ولا يعمل بأي تعديل إلا بعد اعتماده وفق الصلاحيات المعتمدة في الجمعية.

العشرون: أحكام عامة

- لا يترتب على تقديم الطلب استحقاق المساعدة تلقائياً، وإنما يخضع الطلب للدراسة وتوفر شروط الاستحقاق والموارد.
- تقدم المساعدات في حدود البرامج والميزانيات المعتمدة للجمعية.
- تطبق هذه اللائحة بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح والقرارات ذات العلاقة واللائحة الأساسية للجمعية.
- في حال وجود تعارض بين هذه اللائحة ونص نظامي أو تنظيمي ملزم، يعمل بالنص النظامي أو التنظيمي.
- تُلغى أو تُحدَّث أي إجراءات داخلية سابقة تتعارض مع هذه اللائحة بعد اعتمادها.