

سياسة تنظيم
العلاقة
مع المستفيد

مقدمة

تضع جمعية التنمية الأهلية بالهفوف (رسوخ) السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أداءها وتبعات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف .

الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
٤. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
٥. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .

- ج. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- د. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- هـ . ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١. المقابلة .
٢. الاتصالات الهاتفية .
٣. وسائل التواصل الاجتماعي .
٤. الخطابات .
٥. الفاكسات .
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية .
٧. البريد الإلكتروني .
٨. الواتس أب .
٩. نماذج قوغل .

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. الخطط السنوية للبرامج والأنشطة .
٣. التقارير السنوية .
٤. سياسة إدارة المتطوعين .
٥. نموذج طلب خدمة .

التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للوحدة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

تعويض المستفيد

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال شكاوى وخلافات المستفيد وتسويتها

١. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني (تواصل معنا) أو البريد الإلكتروني أو من خلال رقم جوال الجمعية أو من خلال الرسائل النصية وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

بناء العلاقة مع المستفيد وضمان استمراريتها

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

آلية التأكد من
استحقاق
المستفيد



التعريفات

- **الجمعية:** جمعية التنمية الأهلية بالهفوف (رسوخ) .
- **المستفيد:** هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- (1) **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- (2) **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- (3) **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
- (4) **إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- **آلية الفحص الإداري:** يتم فيها فحص الوثائق والمستندات والمعلومات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- **آلية المقابلة الشخصية:** يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- **آلية الفحص الميداني:** يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:
- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
 - منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة.

شروط وإجراءات استحقاق المستفيد للخدمة

- **أولاً: البرامج والأنشطة التي تتطلب تسجيل أو اشتراك**
- (١) تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق معه استمارة التسجيل متضمنة الشروط .
- (٢) التأكد من استكمال بيانات الاستمارة المطلوبة .
- (٣) التحقق من الفئة العمرية للمشاركين وفق الفئة المستهدفة للبرنامج.
- (٤) التأكد من سداد الاشتراك في البرنامج إن وجد .
- (٥) إرسال سند القبض أو تسليمه للمستفيد حال الحضور في الجمعية .
- (٦) تعبئة كشف الحضور اليومي للبرنامج.
- (٧) عند انتهاء البرنامج ترسل الجمعية للمستفيدين استمارة تقييم البرنامج.
- (٨) نشر التقرير البرنامج في موقع الجمعية وفي وسائل التواصل المختلفة .

■ ثانياً : البرامج التي تتطلب مقابلات شخصية

- ١) تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق معه استمارة التسجيل متضمنة الشروط .
- ٢) التأكد من استكمال بيانات الاستمارة المطلوبة .
- ٣) التحقق من الفئة العمرية للمشاركين وفق الفئة المستهدفة للبرنامج.
- ٤) التواصل مع المسجلين بالبرنامج المكتملة بياناتهم لترشيحهم للمقابلة الشخصية.
- ٥) إجراء المقابلات الشخصية والتأكد من شروط قبولهم للبرنامج.
- ٦) الاتصال بالمستفيدين المقبولين في البرنامج لاستكمال التسجيل.
- ٦) تعبئة كشف الحضور اليومي للبرنامج.
- ٧) عند انتهاء البرنامج ترسل الجمعية للمستفيدين استمارة تقييم البرنامج.
- ٨) نشر التقرير البرنامج في موقع الجمعية وفي وسائل التواصل المختلفة .

خاتمة

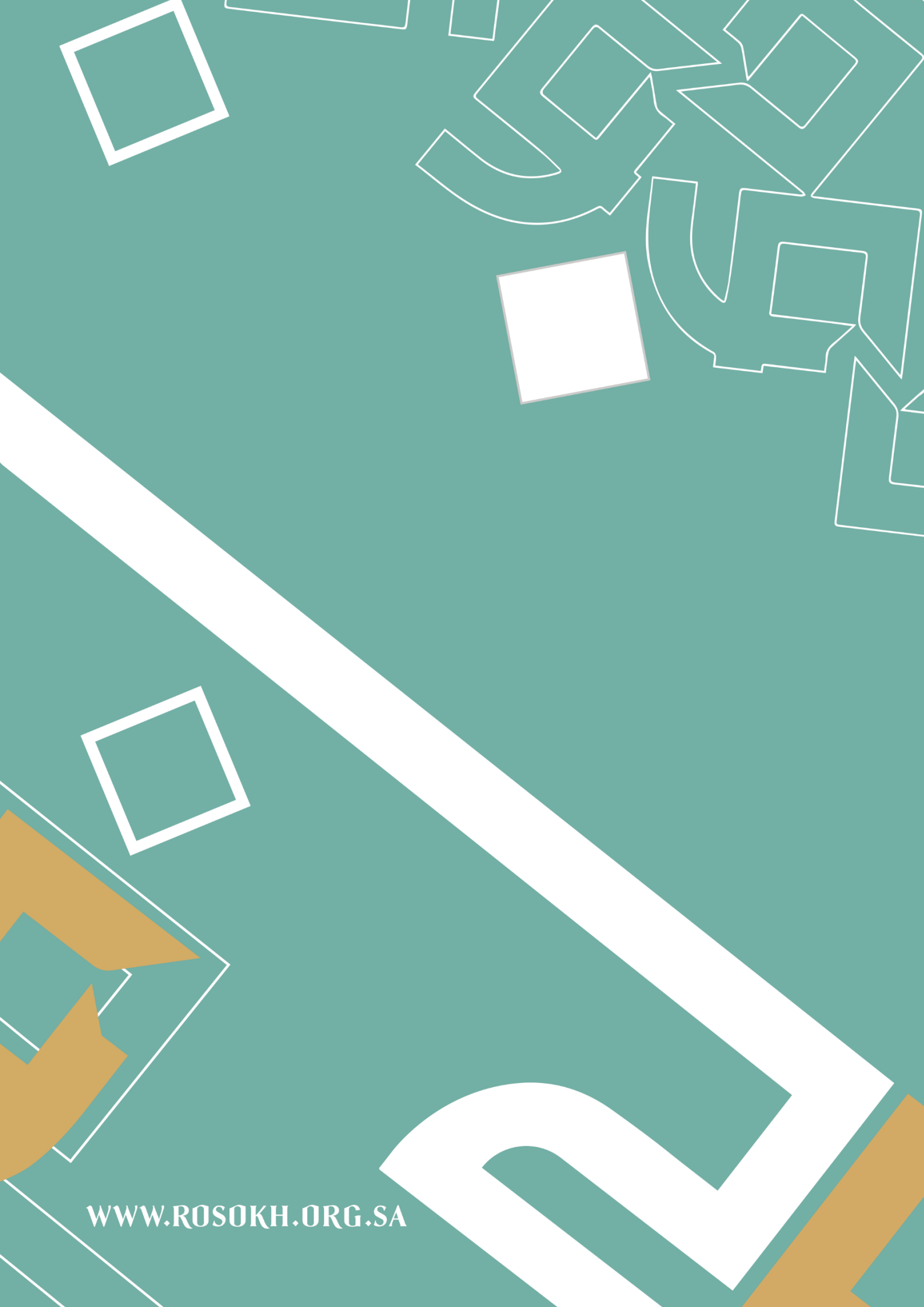
تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه الخدمات وفق استحقاق المستفيدين لهذه الخدمة .

اعتماد :

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد :
فقط اطلع أعضاء مجلس جمعية التنمية الأهلية بالهفوف (رسوخ) في اجتماعها الثاني في دورته الأولى المقام يوم الثلاثاء بتاريخ ١١/٣/١٤٤٤هـ الموافق ٢٣/٥/٢٠٢٣ م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الالكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد .

رئيس مجلس إدارة الجمعية

ناصر بن محمد النعيم



WWW.ROSOKH.ORG.SA