



جمعية ديم الأسرية
بمحافظة الدلم

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات جمعية ديم الأسرية

الإصدار الثاني - ديسمبر ٢٠٢٤م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





تمهيد

تضع جمعية دم الأسمية 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 أدائها 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.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام

تهدف هذه السياسة إلى تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والتأكد من أهليتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- الحرص على تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
- التأكد من أهلية المستفيد حسب البيانات التالية (الاسم - سجل المدني ساري - وسيلة الاتصال - مقر السكن)

ممارسات تقديم خدمة المستفيد

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.



- 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.

قنوات التواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الخطابات
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- البريد الإلكتروني

آلية التعامل مع المستفيد

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية إحالة المستفيدين

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تحديد الخدمة اللازمة التي يحتاجها المستفيد.
- تحديد الجهة المناسبة التي من شأنها تقديم الخدمة للمستفيد.
- توفير كافة بيانات جهة الإحالة (موقع المقر، ارقام التواصل) وتسليمها للمستفيد.
- تحديد الشخص المسؤول عن الخدمة قدر المستطاع.
- حفظ بيانات المستفيد وطلب الخدمة بشكل كامل.
- متابعة الحالة والتأكد من وصولها لجهة الإحالة.

حيث إنّ هذه السياسة تُعد جزءاً لا يتجزأ من الوثائق التي تربط الجمعية بالأشخاص العاملين لصالحها، فإنه لا يجوز مخالفة أحكامها والالتزامات الواردة بها .

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة

عمدت الجمعية على وضع آلية محدد لتحديد احقية المستفيد للخدمة وذلك لتحقيق الأهداف التي تتطلع لها الجمعية ولتثبيت الأحقية لكل مستحق من غير محاباة أو خلافه، وكانت الآلية كالتالي:

- الإعلان عن الخدمة المقدمة من خلال منصات وحسابات الجمعية.
- تحديد ضوابط وشروط لاستحقاق المستفيد مسبقاً ونشر ذلك بالإعلان الخاص بالخدمة.





- مراجعة ما تقدم به طالب الخدمة من شواهد تظهر أحقيته بالخدمة، والتأكد من صحتها.
- عقد جلسات بين الباحث الاجتماعي أو مشرف المشروع مع المتقدمين للاستفادة من الخدمة للتأكد من استحقاق المستفيدين.
- عمل زيارات ميدانية للمتقدمين للاستفادة من الخدمة للتأكد من استحقاق المستفيدين (إذا لزم الأمر).

العدل والمساواة:

1. تلتزم الجمعية بتحقيق المساواة والعدالة بين المستفيدين من خدمات الجمعية.
2. يحق للمستفيد التظلم على أي إجراء تعرض من خلالها للظلم أو عدم المساواة وذلك من خلال قنوات التواصل الخاصة بالجمعية.

تنويه

تم إعداد هذه السياسة بما لا يتعارض مع أي من الأنظمة والتشريعات المعمول بها في المملكة العربية السعودية بشكل عام، وأنظمة ومعايير حوكمة القطاع الغير ربحي بشكل خاص، وهذا يشمل اللائحة الأساسية للجمعية، واللوائح والسياسات الداخلية.

المنطلقات والمراجع

- 1- نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٨) بتاريخ ١٩ / ٢ / ١٤٣٧هـ.
- 2- اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/٢٣/٢٠٢٣م وتاريخ ٠٤/٠١/٢٠٢٣م.
- 3- قواعد حوكمة الجمعيات والمؤسسات الأهلية، الصادر بقرار مجلس إدارة المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم ت/٩/١/٢٣ وتاريخ ١٨/١٢/١٤٤٤هـ.
- 4- اللائحة الأساسية للجمعية.

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع والعشرون) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٠٩/١٢/٢٠٢٤ م .





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم

الخدمات

لجمعية ديم الأسرية

الإصدار الثاني - ديسمبر ٢٠٢٤ م

