



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية التنمية الاهلية بالقاحه



جدول المحتويات

تمهيد

الهدف العام :-

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

آلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع الى المستفيد النهائي :



تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الاهلية بالقاحه 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 الاداء , 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 :-

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 , 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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 أو الخارجي
- 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناذيب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.



- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :

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:
- **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- **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.

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.
- 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 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.

آلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع الى المستفيد النهائي :

الإجراءات

- أولاً : استلام التبرع النقدي**
 - أ- تلقي النقد من المتبرع
عند تلقي النقد من المتبرع، يجب على موظف قسم المحاسبة التحقق من هوية المتبرع، وتسجيل بياناته الشخصية، وقيمة التبرع ونوع التبرع وشرطه إن وجد
 - ب- إصدار إيصال للتبرع
يجب إصدار إيصال بالتبرع للمتبرع، يتضمن البيانات التالية:
اسم المتبرع، رقم الهوية أو الإقامة، قيمة التبرع، تاريخ التبرع، وشرط التبرع إن وجد
 - ج- تسجيل وتقييد هذا التبرع في سجلات الجمعية.
يجب تسجيل التبرع في سجلات الجمعية، وذلك لضمان تتبعه بسهولة.
 - د- إيداع التبرع النقدي في الحساب البنكي
يجب على قسم المحاسبة إيداع مبالغ التبرعات النقدية في الحسابات البنكية للجمعية المخصصة لذلك وفق ما نصت عليه اللائحة المالية المعتمدة
- ثانياً : استلام التبرع العيني :**
 - أ- تلقي التبرعات العينية من المتبرع
عند تلقي التبرع العيني من المتبرع، يجب على موظف المستودع التحقق من هوية المتبرع وتسجيل بياناته الشخصية وتفاصيل التبرع العيني (نوع المواد وكميتها وحالتها)
 - ب- إصدار إيصال للتبرع
يجب إصدار إيصال بالتبرع للمتبرع، يتضمن البيانات التالية:
اسم المتبرع، رقم الهوية أو الإقامة، قيمة التبرع، تاريخ التبرع، وشرط التبرع إن وجد
 - ج- تسجيل وتقييد التبرع في سجلات الجمعية
يجب على الجمعية تشكيل لجنة لتقييم التبرعات العينية وترسل لقسم المحاسبة لإضافتها في سجل التبرعات العينية وذلك لضمان تتبعها .

توزيع النقد على المستفيدين

يجب توزيع النقد على المستفيدين وفقاً للمعايير المحددة من قبل الجمعية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين وبحسب الفئات والخدمات المنصوص عليها في لائحة خدمات المستفيدين وآلية التحقق منهم ويتم إيداع التبرع على الحسابات البنكية للمستفيدين

توزيع التبرع العيني على المستفيدين

محافظة بدر مركز القاحه – جوال: 0504688968_0506312031

حساب مصرف الراجحي رقم (230608010135038)

Email: Tanmyagh@gmail.com



يتم توزيع التبرعات العينية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين من قبل القسم المختص، وتصدر فسوحات الصرف من قبل أمين المستودع وفق ما هو مقرر في اللائحة المالية على أن يسجل اسم المستفيد ورقم هويته والمواد العينية التي استلمها وتاريخ الاستلام.

آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي: هي عملية تتضمن عدة خطوات تهدف إلى ضمان استخدام التبرع بالطريقة المناسبة والشفافة.

تتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

- تحديد هوية المستفيد النهائي واحتياجاته وموقعه ومعلومات الاتصال به.
- تسجيل المستفيد النهائي في قاعدة بيانات الجمعية وإرسال رسالة تأكيد له بتفاصيل التبرع وموعد تسليمه.
- تعيين موظف مسؤول عن متابعة عملية التوصيل والتسليم والتقييم.
- التنسيق مع الجهات الشريكة المحلية لضمان سرعة وأمان عملية النقل والتخزين والتوزيع.
- إرسال رسالة للمستفيد النهائي بموعد وصول التبرع وطريقة استلامه.
- التحقق من استلام المستفيد النهائي للتبرع من خلال طلب إرسال صورة، أو فيديو، أو شهادة توقيع، أو رسالة شكر أو نموذج استلام.
- إجراء مقابلات أو استبيانات أو زيارات ميدانية لتقييم مدى رضا المستفيد النهائي عن التبرع ومدى تأثيره على حالته وظروفه.
- إعداد تقارير دورية عن نتائج عملية التحقق وإرسالها للجهات المانحة والشركاء والجمهور.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بالقاحه المنعقد بتاريخ : ١٤٤٧/٢/٢٣ هـ - ٢٠٢٥/٨/١٧ م.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	محمد عوض حمد الصباحي	رئيس مجلس الإدارة	
2	بدر معلا عليان الصباحي	نائب الرئيس	
3	فهد طالب غازي اللهبي	المشرف المالي	
4	منصور حميد منصور البنيان	عضو	
5	مسلم سليمان رشيد الصباحي	عضو	

جمعية التنمية الأهلية بالقاحه
مسجلة في المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4275



محافظة بدر مركز القاحه - جوال: 0504688968_0506312031

حساب مصرف الراجحي رقم (230608010135038)

Email: Tanmyagh@gmail.com