

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
المجلس الأعلى للتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالقاحه
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير
الربحي برقم 4275

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية التنمية الأهلية بالقاحه

محافظة بدر مركز القاحه - جوال: 0504688968_0506312031
حساب مصرف الراجحي رقم (230608010135038)
Email:Tanmyagh@gmail.com

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جدول المحتويات

تمهيد

الهدف العام : -

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

آلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع إلى المستفيد النهائي :

تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الأهلية بالقاححة 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.

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

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 :-

- تقديم 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 تساولات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتفاء 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 لارتفاع مستوى 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 أراء 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 الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناديب 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 و التأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة:

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

- خطوات آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة**
تمر آلية التأكيد 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 الازمة لتقدير 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، وبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تحتلت آليات التأكيد 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 الازمة للحصول على الخدمة.

- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقدير مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكيد من استحقاق المستفيد للخدمة

- تساهم آلية التأكيد 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 إلى المستفيد النهائي :

الإجراءات

أولاً : استلام التبرع النقدي

أ- تلقى النقد من المتبرع

عند تلقى النقد من المتبرع، يجب على موظف قسم المحاسبة التتحقق 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- تلقى التبرعات العينية من المتبرع

عند تلقى التبرع العيني من المتبرع، يجب على موظف المستودع التتحقق من هوية المتبرع وتسجيل بياناته الشخصية وتفاصيل التبرع العيني (نوع المواد وكيفيتها 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 وأآلية التتحقق منهم ويتم إيداع التبرع على الحسابات البنكية للمستفيدين

توزيع التبرع العيني على المستفيدين

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



يتم توزيع التبرعات العينية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين من قبل القسم المختص، وتصدر فسحوات 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 والتسلیم والتقييم.
- التنسيق مع الجهات الشركية المحلية لضمان سرعة وأمان عملية النقل والتخزين والتوزيع.
- إرسال رسالة للمستفيد النهائي بموعد وصول التبرع وطريقة استلامه.
- التتحقق من استلام المستفيد النهائي للترع 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 التتحقق وإرسالها للجهات المانحة والشركاء والجمهور.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بالقاهرة المنعقد بتاريخ : ٢٣/٢/٤٤٤٧ هـ - ١٧/٨/٢٥ م.

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

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

