



جمعية ثوب العطاء الأهلية
مرخصة من المركز الوطني برقم: 1000619900



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



تمهيد:

تضع الجمعية تلخيص 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:

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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. 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. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية
٨. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

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

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

استمارة معلومات

م	العناوين الرئيسية	السؤال الرئيسي	الخيارات
١	بيانات ربة الأسرة	الاسم الأول	
		اسم الأب	
		اسم الجد	
		اللقب	
		سنة الميلاد	
		رقم الهوية	
		المدينة	
		الحي	
		رقم الجوال	
		رقم جوال إضافي	
		المرحلة التعليمية	
		التخصص التعليمي	
٢	الحالة الاجتماعية لربة الأسرة	أرملة	
		مطلقة	
		مهجورة	
		زوجة سجين	
		زوجة لزوج غير قادر على العمل (مع ذكر السبب)	
		زوجة لزوج عاطل عن العمل	
		عزباء	
٣	الحالة الصحية لربة الأسرة	لا توجد لدي أمراض	
		لدي مرض مزمن أو أكثر (مع ذكر المرض)	
		أنا من ذوي الاحتياجات الخاصة (مع ذكر نوع الإعاقة)	
٤	أفراد الأسرة	إجمالي عدد أفراد الأسرة مع ربة الأسرة	
		الذكور/الإناث	
		عدد الأطفال (الرضع أو المواليد)	
		عدد الأطفال (٦-٨ سنوات)	
		عدد الأطفال (٩-١١ سنوات)	
		عدد الأطفال (١٢-١٤ سنوات)	
		عدد الشباب (١٥-١٧ سنة)	
		عدد الشباب (١٨-٢٠ سنة)	
		عدد الشباب (٢١-٢٢ سنة)	
		فوق ٢٢ سنة	
٥	حالة السكن	مستوى صلاحية المطبخ	جيد/متوسط/ضعيف
		أجهزة التكييف	غير متوفر/متوفر ويعمل/يحتاج إصلاح/غير قابل للإصلاح
		الثلاجة	غير متوفر/متوفر ويعمل/يحتاج إصلاح/غير قابل للإصلاح
		البوتغاز	غير متوفر/متوفر ويعمل/يحتاج إصلاح/غير قابل للإصلاح
		مستوى صلاحية دورات المياه	جيد/متوسط/ضعيف
		مقدار الدعم	
٦	مصادر الدخل	حساب المواطن	
		الضمان الاجتماعي	
		جمعية خيرية	
		وظيفة	
		استثمار	
		تقاعد	

اعتماد مجلس الإدارة:

تمت الموافقة واعتماد اللوائح والسياسات المنصوص عليها في هذا الدليل في اجتماع مجلس الإدارة رقم ()
المنعقد بتاريخ ٢٢/٥/١٤٤٦هـ الموافق 24-11-2024

الحضور	الصفة	التوقيع
01 أ. فريد إبراهيم كنوري	رئيس المجلس	
02 أ. عماد محمد الجبني	نائب الرئيس	
03 أ. أحمد محمد كتوعه	عضو المجلس	
04 أ. خالد سالم الحربي	عضو المجلس	
05 أ. طارق محمد غمري	عضو المجلس	
06 أ. نظمي عبد الإله الصاعدي	عضو مؤسس ومقرر الاجتماع	



جمعية ثوب العطاء الأهلية

مرخصة من المركز الوطني برقم: 1000619900