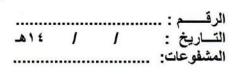
			-		
		11			
				1/-	
				5	
	5	. #11.	Su a	ميَّة التند	
ران	وادي ج	MENT AGE	ישו מדינ	Y IDAW NI	جما

## جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بوادی جازان رقم الترخيص(4187)

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بوادی جازان





لَلْمُ لَكُونَكُمُ الْمُعَمِّقُونَكُمُ الْمُعَمِّقُونَكُمُ الْمُعَمِّقُونَكُمُ الْمُعَمِّقُونَكُمُ الْمُعَلِية جمعية التنمية الاجتماعية الأهلية بوادي جازان رقم الترخيص(4187)

#### تمهید:

تضع جمعية التنمية الأهلية بوادي جازان 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 قنوا ت.

			الرقـــم:
416	1	1	التاريخ:
			المشفوعات:



المنافرة المعتقبة النياع فنتثا	يا
معية التنمية الاجتماعية الأهلية	
بوادي جازان	28
رقم الترخيص(4187)	

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيـز علـى عمليـة قيـاس رضـا المسـتفيد كوسـيلة لرفـع جـودة الخدمـة المقدمـة
  والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات
  فى تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلى:
  - 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 الخارجى.
- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت 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 أراء المستفيدين.

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعى.
  - ٤- الخطابات.





			الرقـــم:
١٤هـ	I	1	التاريخ :
			المشفوعات:

- ه- خدمات طلب المساعدة.
  - ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية.
  - ٨- مناديب المكاتب الفرعية.

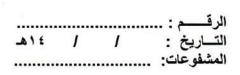
#### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافى.
- 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 طال ب 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.





المُنْ الْخَالَةُ الْمُنْعُ فَلَا ثَنَا الْمُنْعُ فَلَا ثَنَا الْمُلْلِهُ الْمُنْعُ فَلَا ثَنَا الْمُلْلِةُ جَمعية الأهلية - تقديها المخجافات اللازمة . رقم الترخيص (4187)

#### آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

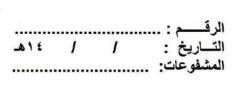
تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

## 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 المدنى.
    - الاستمارات والمعلومات التى 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 الحمعية.





المُنَّمُ لَكُوْلِيَّ الْمُنْفِعُونِيُّ الْمُنْفِعُونِيُّ الْمُنْفِعُونِيُّ الْمُنْفِعُونِيُّ الْمُنْفِيةُ الم بوادي جازان رقم الترخيص(4187)

- 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 يلى:

- 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.

			الرقـــم:
416	1	1	التاريخ:
			المشفوعات:



المُنْمُ لَكُونَكُمُ الْمُعَلِّمُ الْمُنْفِعُ فَالْكُمُ الْمُعَلِّمُ الْمُنْكُمُ الله المُنْكُمُ الْكُمُ المُنْكُمُ المُنْ

#### خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

# اعتمــدت هــذه السياسة بمحضــر مجلس الإدارة رقم (۸) وتاريخ ۲۰۳/۸/۲م

#### توقيع أعضاء مجلس إدارة الجمعية

التوقيع	الصفة	الاسم	۴
9	رئيس مجلس الإدارة	جلال عيسى عبده غاوي	1
بناف ا	نائب الرئيس	محمد إبراهيم علي الحربي	۲
S Lul	عضو	خالد حسين محمد سك	٣
201	عضو	علي حسين علي حواس	٤
	عضو	حسن محمد أحمد خرمي	٥