



جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي
Golden Belt Development Association

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

في جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي

ص.ب. 8692 الحزام الذهبي 33432

المملكة العربية السعودية

تم إعدادها بالتوافق مع متطلبات الأيزو 9001:2015

جدول المحتويات:

3	تمهيد
3	الهدف العام
3	الأهداف التفصيلية
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
4	شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستخدمين
5	إجراءات اختيار المستخدم
6	التعريفات
6	آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة
6	خطوات آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة
7	أنواع آليات التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة
7	أهمية آلية التأكد من استحقاق المستخدم للخدمة
7	اعتماد مجلس الإدارة

2	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستخدمين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
 - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - زيادة ثقة واندماج 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد 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.

3	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين، ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

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 المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
3. دليل سياسة الدعم للمستخدمين.
4. طلب دعم مستفيد.

شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستخدمين:

1. يشترط على المستخدم تقديم كافة المعلومات المطلوبة منه، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
2. يشترط على المستخدم معرفة استحقاقه من عدمه أثناء التقديم على أي خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية.

ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستخدم 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 للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

4	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستخدمين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--

- 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.

اختيار المستفيد:

يهدف إلى تحديد الإجراءات والضوابط التي يجب اتباعها عند اختيار المستفيدين من خدمات أو أنشطة جمعية خيرية أو اجتماعية. وذلك لضمان الشفافية والنزاهة في عملية الاختيار.

الإجراءات:

1. تحديد معايير الاختيار:

- يجب على الجمعية تحديد معايير الاختيار التي تستند إليها في اختيار المستفيدين، وتشمل هذه المعايير عادةً:
- الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد.
 - الاحتياجات الأساسية للمستفيد.
 - المعايير الدينية أو الثقافية للمستفيد.

2. الإعلان عن معايير الاختيار:

يجب الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار، ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال وسائل الإعلام المختلفة، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية.

3. استقبال طلبات التقديم:

يجب استقبال طلبات التقديم من الأشخاص أو المؤسسات التي ترغب في الاستفادة من خدمات أو أنشطة الجمعية، ويمكن استقبال طلبات التقديم من خلال البريد أو التواصل شخصيًا.

4. فحص طلبات التقديم:

يجب فحص طلبات التقديم من قبل فريق متخصص، وذلك للتأكد من استيفاء المتقدمين للمعايير المحددة.

5. إجراء المقابلات:

قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين، وذلك لجمع معلومات إضافية عنهم.

6. اتخاذ قرار الاختيار:

بناءً على نتائج الفحص والتقييم، يصدر فريق الاختيار قرارًا باختيار المستفيدين.

5	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--

7. إبلاغ المستفيدين بالقرار:

يجب إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار، وذلك من خلال البريد أو شخصيًا.

الضوابط:

يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين:

- أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.
- أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور.
- أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية.
- قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين.
- يجب أن يكون قرار الاختيار مستندًا إلى نتائج الفحص والتقييم.
- يجب أن يتم إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار.

التعريفات:

الجمعية: جمعية التنمية الأهلية بالحزام الذهبي

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفرادًا أو أسرًا أو جهات اعتبارية.

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:

1. تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
2. 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.
3. تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:

6	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--

- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.
4. 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:

1. آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
2. آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
3. 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:

1. ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
2. منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
3. تحسين جودة الخدمة المقدمة.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بدورته الأولى بجلسته الثالثة المنعقدة بتاريخ 15 / 12 / 1443هـ الموافق 14 / 7 / 2022م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

رئيس مجلس الإدارة:

مساعد بن زامل الزامل




7	رقم الإصدار 01	تاريخ الإصدار 14/7/2022	رقم المستند GBDA-PO-09	سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
---	-------------------	----------------------------	---------------------------	--