

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية ملهم للتنمية الذاتية بمحافظة الخبر

تمهيد :-

تضع جمعية ملهم للتنمية الذاتية بمحافظة الخبر 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 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 6. 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 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 مختل ف 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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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.

إجراءات اختيار المستفيد

التعريف

المستفيد هو الشخص أو المؤسسة التي تستفيد من خدمات أو أنشطة مؤسسة خيرية أو اجتماعية. ويجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة، وذلك لضمان وصول المساعدة إلى المستحقين لها.

الهدف

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

الصلاحيات

يكون مسؤولاً عن تنفيذ هذه اللائحة مجلس الإدارة أو من ينوب عنه.

الإجراءات

تحديد معايير الاختيار

أولاً، يجب على المؤسسة تحديد معايير الاختيار التي ستستند إليها في اختيار المستفيدين. وتشمل هذه المعايير

عادةً:

الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد

الاحتياجات الأساسية للمستفيد

المعايير الدينية أو الثقافية للمستفيد

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 للمؤسسة.

استقبال طلبات التقديم

يجب استقبال طلبات التقديم من الأشخاص أو المؤسسات التي ترغب في الاستفادة من خدمات أو أنشطة المؤسسة. ويمكن استقبال طلبات التقديم من خلال البريد أو شخصياً.

فحص طلبات التقديم

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

إجراء المقابلات

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

اتخاذ قرار الاختيار

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

إبلاغ المستفيدين بالقرار

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

الضوابط

يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين:

يجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.

يجب أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور.

يجب أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية.

قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين.

يجب أن يكون قرار الاختيار مستنداً إلى نتائج الفحص والتقييم.

يجب أن يتم إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار.

المراجع

نظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية السعودي

اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الخيرية السعودي

التطبيق في المملكة العربية السعودية

تطبق هذه اللائحة في المملكة العربية السعودية على جميع الجمعيات والمؤسسات الخيرية التي تقدم خدمات

أو أنشطة للجمهور. ويلتزم المسؤولون عن تنفيذ هذه اللائحة بالقوانين واللوائح المعمول بها في المملكة العربية

السعودية.

ملاحظات إضافية

قد تختلف إجراءات اختيار المستفيدين من مؤسسة لأخرى، وذلك حسب طبيعة الخدمات أو الأنشطة التي تقدمها المؤسسة.

يجب أن تضع المؤسسة آلية للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ بشأن عملية اختيار المستفيدين.

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين

حرصاً منا في الجمعية على التأكد من استحقاق المستفيد لما تقدمه من خدمات: لكيلا يتسبب ذلك في منع مستفيد اخر هو أحق بهذه الخدمة التي تقدمها الجمعية.

الخدمات التي تقدمها الجمعية وتحتاج الى التأكد من استحقاق المستفيد كالتالي:
أولاً: البرامج التي تتطلب اشتراك أو تسجيل.
آلية التحقق:

1. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
2. إداريا التأكد من استكمال البيانات المطلوبة في الاستمارة وإيصالات سداد اشتراك البرنامج في حال وجد رسوم للاشتراك.
3. التحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
4. إرسال سند القبض وتسليمه للمستفيد في حال الحضور.
5. تعبئة كشف الحضور يومياً.
6. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.

ثانياً: البرامج التي تتطلب مقابلة شخصية.
آلية التحقق:

1. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
2. التأكد من استكمال البيانات المطلوبة في الاستمارة و التحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
3. التواصل مع المسجلين بالبرنامج المكتملة بياناتهم لترشيحهم الى المقابلة الشخصية.
4. إجراء المقابلات الشخصية والتأكد من شروط قبولها بالبرنامج.
5. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمدت في محضر مجلس الإدارة بتاريخ 2022/ 7/ 17