

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



براعم
لتنمية الطفل

جمعية مسجلة لدى
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
بترخيص رقم 5406

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

0581399900-0506761563
info@baream.org.sa
www.baream.org.sa

SA9815000999141292350001

بنك البلاد
Bank Albilad



bareamsa

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :



براعم

لتنمية الطفل

جمعية مسجلة لدى
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
بترخيص رقم 5406

المحتويات

م	
١-	تمهيد.
٢-	الهدف العام.
٣-	الأهداف التفصيلية.
٤-	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.
٥-	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.
٦-	التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته.
٧-	اعتماد مجلس الإدارة.
٨-	آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
٩-	خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
١٠-	أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
١١-	أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.

تمهيد:

تضع "جمعية براعم لتنمية الطفل" 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 باتقان وسرعة وجودة عالية 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 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:
- 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 أو التشهير.

-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.

الفتوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- الاتصالات الهاتفية.
- ٢- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٣- الخطابات.
- ٤- خدمات طلب المساعدة.
- ٥- خدمة التطوع.
- ٦- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- 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 الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

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 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، 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:
- 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.

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.

- اعتماد مجلس الإدارة:

تم الاعتماد بقرار من مجلس إدارة الجمعية بجلسته (الثانية)
والمنعقدة بتاريخ 2023/10/23م

