

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية نواره للترميم إتمام

المحتويات

٣	 سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٣	 مقدمة
٣	 الهدف العام
٣	 الأهداف التفصيلية
٤	 قنوات التواصل مع المستفيدين:
٤	 أدوات التواصل مع المستفيدين:
٤	 التعامل مع المستفيدين:
٤	 تعويض المستفيدين:
٥	 استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:
٥	 بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:
٥	 تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:
٥	 قياس رضا المستفيدين:
٥	 اعتماد مجلس الإدارة:
٦	 سياسة تقديم الخدمة المساعدات
٦	 مقدمة
٦	 النطاق
٦	 أ. المستفيدون:
٦	 ب. شروط وضوابط المستفيدين:
٦	 ت. المتطلبات:
٧	 آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة :
٧	 خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :
٧	 أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :
٧	 أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة :
٨	 ميثاق والتزام
٨	 المسؤوليات
٩	 تعهد المستفيدين
٩	 اعتماد مجلس الإدارة:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تضع جمعية نواره للترميم إتمام 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 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.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الموقع - البريد الإلكتروني.
٥. خدمة التطوع.
٦. وسائل التواصل الاجتماعي.

أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. لائحة المستفيدين.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.
٦. نموذج التعهد.

التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يُعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تُحدّد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (الرابع) في دورته (الاولى) بتاريخ ٢٩/١/٢٠٢٤ م

سياسة تقديم الخدمة المساعدات

مقدمة

غرض هذه السياسة التعريف بمعايير واشتراطات والإرشادات الخاصة بتقديم الخدمات والمساعدات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين، ويجوز للجمعية أن تقدم الهدايا والجوائز التحفيزية للمستفيدين من الخدمة ضمن شروط المسابقات والتنافس بين المستفيدين، على ألا يتحمل المستفيدون أية أعباء مالية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تقديم الخدمات أو صرف المساعدات فيما يتعلق بالتحقق من مدى الاستحقاق والمسؤوليات المحددة لمنفذي الخدمة أو الصرف.

البيان

أ. المستفيدون:

- الفئات المسجلة في الضمان الاجتماعي
- المستفيدون من الجمعيات الأهلية غير المماثلة (من إيتام واراامل ومطلقات وكبار سن ومعاقين)

ب. شروط وضوابط المستفيدين:

- يجب ان يكون المتقدم ضمن النطاق الجغرافي للجمعية (منطقة الرياض).
- أن يكون المتقدم سعودي او سعودية الجنسية .
- ان يكون المتقدم عائلا لأسرة.
- ان لا يزيد دخل الفرد عن ٨٥٠ ريال بعد خصم الالتزامات (من ايجار وقروض وديون وفواتير ورسوم خدمة).

ت. المتطلبات:

- تعبئة نموذج تقديم الخدمة
- موافقة إدارة الجمعية على الخدمة

ث. إلغاء وسحب المساعدة: (تقديم الخدمة):

للجمعية الحق في الرجوع عن تقديم الخدمة أو المساعدة أو إلغائها إذا تبين لها إحدى الحالات التالية:

- عدم الالتزام بسياسات الجمعية.
- عدم انطباق الشروط على المستفيدين.

ج. اقرار تقديم الخدمة أو المساعدة:

تقدم الخدمات أو المساعدات المنصوص عليها ضمن السياسات واللوائح التي تعدها الجمعية وفي حدود الاعتمادات المالية المخصصة لذلك، على أن يتم ترشيح المستفيدين وفق تحقق معايير واشتراطات الخدمة أو المساعدة من قبل إدارة الجمعية.

آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة :

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي , وتمثل 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 وغيرها.
 - الاستمارات 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 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 هذه الآليات مايلي :

- آلية الفحص الإداري : يتم 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 , 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.

ميثاق والتزام

١. الجمعية تعمل وعلى الدوام بالالتزام بالعدالة والنزاهة والشفافية.
٢. الجمعية تلتزم في جميع أنشطتها، في لوائحها ومبادئها وممارساتها الأخلاقية السامية.
٣. يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام أي جهة مستفيدة عن أي خلل في القيم والتعهدات تجاههم، وعدم الإساءة من تلقي الخدمة أو المساعدة.
٤. لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية، ولا يقبلون أي هدايا أو امتيازات مقابل الخدمات التي يقدموها سوى ما يقرره لهم مجلس الإدارة.
٥. الجمعية تلتزم بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها، بشأن حقوق المستفيدين، ويحق للمستفيدين، الحصول على المعلومات عن كيفية تلقيهم للخدمة.

المسؤوليات

هذه السياسة تطبق ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يتولون عملية تقديم الخدمة أو صرف المساعدات الالتزام بها، والرفع بما يروونه مخالفاً لها للجهات الرقابية في الجمعية.

كما يتم اطلاع العاملين ضمن نطاق هذه السياسة على مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني وأخذ توقيعهم عليها ويزودون بنسخة منها.

تعهد المستفيدين

أقر وأتعهد أنا المتقدم /.....بما يلي:

١. جميع البيانات والمستندات والوثائق التي أفصحت عنها أو قمت بإرسالها صحيحة وكاملة وحديثة وتعكس الواقع حتى تاريخه، وفي حال ثبت قيامي بتزويد جمعية نواره للترميم إتمام بمعلومات أو مستندات أو وثائق غير صحيحة فيحق للجهات المختصة اتخاذ كافة الإجراءات وتطبيق العقوبات النظامية بحقي المنصوص عليها في الأنظمة ومنها النظام الجزائي لجرائم التزوير الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١١) وتاريخ ١٤٣٥/٢/١٨ هـ من عقوبة تصل إلى السجن مدة خمس سنوات وغرامة مالية بمقدار ٥٠٠,٠٠٠ (خمسمائة ألف) ريال.
٢. التزم بعدم إخفاء أي معلومة تطلبها جمعية نواره للترميم إتمام والإفصاح عنها، وأتحمل المسؤولية القانونية وآثارها في حالة ثبوت خلاف ذلك.
٣. التزم بتحديث بياناتي لدى الجمعية كل ما استجد أمر في وضعي أو وضع التابعين لي، والإفصاح عن الجديد في حالتي الاجتماعية أو الاقتصادية أو الصحية سواء لي أو لأحد التابعين لي.
٤. يحق لجمعية نواره للترميم تأجيل أو استبعاد طلبي واتخاذ الإجراءات النظامية حسب ما تراها الجمعية؛ وذلك في حال قيامي بتقديم بيانات، أو معلومات غير صحيحة، أو إخفاءها أو عدم الإفصاح عنها، أو عدم قيامي بتحديثها.
٥. يحق لجمعية نواره للترميم الإفصاح عن أية معلومات تنص الأنظمة على جواز الإفصاح عنها.
٦. يحق لجمعية نواره للترميم استخدام المعلومات والبيانات وأية مستندات أو وثائق تم تقديمها لاستخدامها في إحصائيات دون أن تؤدي للكشف عن هويتي أو أي من معلوماتي الشخصية.
٧. لا يعني تقديمي للطلب بأي حال من الأحوال استحقاق لقبول طلب التسجيل، وتقوم جمعية نواره للترميم بدراسة طلبي واتخاذ ما تراه مناسباً وفق آليات العمل لديها وأوليات الصرف المعمول بها لدى الجمعية.
٨. أقر بأنني على علم ودراية بأنه سيتم دراسة الطلب واتخاذ قرار أهلية التسجيل والاستحقاق وفقاً للإجراءات والضوابط، ومن ثم الرد بالموافقة أو الرفض حسب الأحقية.
٩. أوافق أيضاً على منح الإذن لجمعية نواره للترميم إتمام (بتصوير المشروع المقدم والمدعوم عن طريق الجمعية عبر الفيديو أو/ الصور الفوتوغرافية واستخدامها في مواد إعلامية وقد تكون هذه المواد مطبوعة أو منشورة عبر جميع الوسائل الإعلامية المرئية، المسموعة، والمقروءة، وعلى المواقع الإلكترونية أو على وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى ، وأصرح لمقدم الطلب باستخدام هذه الصور دون أي مقابل مادي.

يعد تقديمك للطلب قبولا منك للأحكام الواردة أعلاه، الرجاء قراءتها بعناية في حال موافقتك على ما جاء فيها.

التاريخ /

التوقيع /

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (الرابع) في دورته (الاولى) بتاريخ ٢٩/١/٢٠٢٤ م