



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





تمهيد :

تضع جمعية رعاية الأيتام بالمخواة 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 جمعية رعاية الأيتام بالمخواة 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 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 وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن

طريق ما يلي :





١/ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

٢/ تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

٣/ 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

٤/ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

٥/ 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

-المقابلة

-الاتصالات الهاتفية

-وسائل التواصل الاجتماعي

-الخطابات

-خدمات طلب المساعدة

-خدمة التطوع

-الموقع الالكتروني للجمعية

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 مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- ٣- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن ٢ أسبوعين
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة.





آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة





التعريفات

الجمعية: جمعية رافق لرعاية الأيتام بالمخواة

المستفيد: المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر.

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.
- 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.

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 الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

تم الاعتماد بموجب محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) بتاريخ ٢٠٢٤/٢/٤م

م	الاسم	التوقيع
١	سعد بن محمد علي العمري	





٢	محمد بن أحمد غانم الغامدي	
٣	عبد الرحيم بن علي أحمد العمري	
٤	محمد بن أحمد محمد العمري	
٥	بدر بن حسن سعيد العمري	
٦	صالح بن محمد سعيد العمري	
٧	محمد بن علي حسن العمري	





محضر اجتماع رقم (١) لمجلس الإدارة لعام ٢٠٢٤م

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين وبعد .
إنه في يوم الأحد ٢٣ / ٧ / ١٤٤٥ هـ الموافق ٤ / ٢ / ٢٠٢٤م في تمام الساعة الرابعة والنصف عصراً تم عقد الاجتماع الأول للعام المالي (٢٠٢٤م) لمجلس الإدارة وذلك بمقر الجمعية وبحضور كل من :

م	الاسم	صفته بالجمعية
١	سعد محمد علي العمري	رئيس مجلس الإدارة
٢	محمد أحمد غانم الغامدي	نائب الرئيس
٣	عبدالرحيم علي أحمد العمري	عضو
٤	محمد أحمد محمد العمري	عضو
٥	صالح محمد سعيد العمري	عضو
٦	محمد علي حسن العمري	عضو
٧	بدر حسن سعيد العمري (عن بعد)	عضو

لمناقشة جدول العمل التالي :

- ١- دراسة العرض المقدم من شركة معاد المطورة للتجارة والتطوير العقاري .
- ٢- اعتماد التقرير للربع الرابع للعام المالي ٢٠٢٣م .
- ٣- إنشاء موقع جمع التبرعات الالكتروني .
- ٤- قبول استقالة عضوي الجمعية العمومية الأستاذ عبدالرحمن عبدالله الغامدي والأستاذ هاشم أحمد الزهراني .
- ٥- تكليف موظف الالتزام .
- ٦- اعتماد الهيكل التنظيمي للوظائف المالية المحدث .
- ٧- تحديث جميع السياسات واللوائح بالجمعية .





وبعد مناقشة ودراسة جدول العمل السابق فقد تم اتخاذ القرارات والتوصيات التالية :

أولاً : بعد دراسة العرض المقدم من شركة معاد المطورة للتجارة والتطوير العقاري لإمكانية امتلاك الجمعية لمشروع استثماري تحقيقاً للاستدامة المالية فإنه تم الاعتذار عن تنفيذ المشروع وذلك بسبب العائد السنوي مقارنة بالتكلفة الاجمالية للمشروع .

ثانياً : الموافقة بالاجماع على اعتماد التقرير المالي الرابع لعام ٢٠٢٣م والمعد من قبل المدير المالي وعلى محاسب الجمعية إكمال ما يلزم نظاماً .

ثالثاً : الموافقة بالاجماع على إنشاء موقع جمع التبرعات الالكتروني الخاص بالجمعية .

رابعاً : الموافقة بالاجماع على قبول استقالة عضو الجمعية العمومية الأستاذ عبدالرحمن عبدالله الغامدي والأستاذ هاشم أحمد الزهراني وعلى مدير الجمعية إكمال اللازم .

خامساً : تكليف الموظف عبد المحسن عبدالله العمري سجل مدني (١٠٤٦٣٠١٩٤٩) بمهام موظف الالتزام بالجمعية إضافة إلى عمله الحالي .

سادساً : الموافقة بالاجماع على الهيكل التنظيمي للوظائف المالية .

سابعاً : اعتماد جميع السياسات واللوائح الخاصة بالجمعية (مرفق السياسات) .

انتهى الاجتماع الساعة الخامسة والرابع مساءً والله الموفق .

م	الاسم	التوقيع
١	سعد محمد علي العمري	
٢	محمد أحمد غانم الغامدي	
٣	عبدالرحيم علي أحمد العمري	





	محمد أحمد محمد العمري	٤
	صالح محمد سعيد العمري	٥
	محمد علي حسن العمري	٦
	بدر حسن سعيد العمري (عن بعد)	٧

