



هداية

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالخبر

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٣	ويتم التعامل مع المستخدمين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
	آلية التأكد من استحقاق المستخدمين للخدمة

تمهيد :-

تضع جمعيّة الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالخبر السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعيّة 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 الجمعيّة. وترتكز الجمعيّة 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 الجمعيّة 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 بالجمعيّة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعيّة.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعيّة 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 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 :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 للمستخدم فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستخدم 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 .



لائحة آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

مقدمة

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشتراطات وإرشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها.

النطاق

تحدد هذه السياسة الشروط والإجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات للمستفيدين.

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية هداية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالخبر.

المستفيدون: هو كل مستفيد من برامج وخدمات جمعية هداية بالخبر وفق الأنظمة واللوائح.

الحقوق: الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة.

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية هداية بالخبر.

الخدمات: هي مجموعة من الاعمال التي توادها الجمعية للمستفيدين.

شروط واجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية:

1. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية.
2. أن يكون المستفيد ممن تنطبق عليه شروط الجمعية.



حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل المتخصص.
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير.
٣. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
٤. ان يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.
٦. معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

واجبات المستفيدين

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي:

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.
٢. الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة لكم.
٣. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طارئ.
٤. إبلاغ الجمعية بأي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير.
٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية.
٦. الالتزام بزي المحتشم عند حضور البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية.
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم.
٨. في حالة عدم رضاه المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفني او موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهت نظرکم او اقتراحکم لشکوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.



٩ يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من معلومات تقديم لخدمة او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

لحقوق والتظلم وتقديم لشكوى

اولا: للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لإدارة الجمعية من أي امر يراه منتقص لحقوق او تقصير في تقديم لخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.
ثانيا: على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق لمطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذه المدة الى بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية
ثالثا على لمستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على لاتي:

١. المعلومات الشخصية (الاسم - رقم السجل المدني _ اقامة - ووسائل الاتصال)
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقائع بشكل متسلسل.
٣. تحديد الشخص او الجهة المتظلم منها.
٤. تحديد الضرر.
٥. اسباب التظلم.
٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع.
٧. إيضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى و التظلم.
٨. ارفاق اي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت.

رابعاً: جراء ت التظلم و الشكوى:

- ١ يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية و لجهة التي يحددها مدير لاستقبال طلبات التظلم أو من خلال موقع الجمعية.
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات.
٣. يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب و الشكوى.
٤. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بسرية الكاملة ولا يطلع عليها الى الاشخاص ذوي العلاقة.
٥. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف- البريد الالكتروني- التواصل لشخصي..).

ضوابط تقديم خدمات لمستفيدين

ضوابط دعم حج لفريضة حال توفر ذلك:

١. ان يكون متواجدا في نطاق الجمعية.
٢. من المستفيدين من خدمات او برامج او أنشطة لجمعية.
٣. السن ٣٠ سنة فما فوق.
٤. طلب تعريف بالراتب من الجهة التي يعمل بها.
٥. لم يسبق له الحج.
٦. أن يكون موافق لشروط الحج والعمرة.

ضوابط لمشاركة في عمرة لدعوية:

١. ان يكون متواجدا في نطاق الجمعية.
٢. من المستفيدين من خدمات او برامج و أنشطة لجمعية
٣. السن ١٨ سنة فما فوق.
٤. طلب تعريف بالراتب من الجهة التي يعمل بها.
٥. أن يكون موافق لشروط الحج والعمرة.

ضوابط الاستفادة من برامج الجمعية الدعوية والثقافية والاجتماعية وفقا للأهداف التي انشئت لتحقيقها هذه الجمعية والمنصوصة في اللائحة الاساسية لها فإنه يحق لكافة شرائح المجتمع للاستفادة من كافة خدماتها ندعوية والتوعوية والثقافية والاجتماعية كل فيما ينفعه ويفيده ويعينه وفق للأعراف والمبادئ والقيم والأنظمة المتبعة في المملكة العربية السعودية.

-تم اعتماد السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 3-2021 بتاريخ 2023-09-29