سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات

جمعية التنمية الاهلية بالقارة

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المحتويات

مقدمة..... ٣
الهدف العام ٣
الأهداف التفصيلية ٤
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين ٥
الأدوات المتاحة للعاملين في خدمة المستفيدين ٦
آلية التعامل مع المستفيدين ٦
قياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر ٧
حقوق المستفيدين وواجباتهم..... ٨
آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات ٩
اعتماد مجلس الإدارة..... ٩

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

مقدمة

تضع جمعية التنمية الأهلية بالقارة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف ذات العلاقة بأعمالها، بما في ذلك المستفيدون، والداعمون، والمتطوعون، والشركاء، ومقدمو الخدمات، وكافة أفراد المجتمع المستهدفين ببرامجها وأنشطتها، بما يضمن حفظ حقوق الجمعية وحقوق الأطراف ذات العلاقة، وتعزيز مبادئ الشفافية والعدالة والاحترام المتبادل.

وتُعد الأنظمة واللوائح المعتمدة والسياسات والإجراءات الداخلية والاتفاقيات والعقود ذات الصلة مرجعاً أساسياً لتحديد الحقوق والواجبات والمسؤوليات، وآليات تنفيذ الالتزامات، ومعالجة أوجه القصور، وتسوية الخلافات التي قد تنشأ أثناء تقديم الخدمات أو تنفيذ البرامج والأنشطة، بما يكفل حماية حقوق الأطراف المعنية وتحقيق المصلحة العامة.

وتولي الجمعية اهتماماً خاصاً بتنظيم علاقتها بالمستفيدين من برامجها وأنشطتها وخدماتها التنموية، من خلال وضع آليات واضحة لاستقبال الطلبات والاستفسارات والمقترحات والشكاوى، وتيسير الوصول إلى الخدمات، وضمان التعامل مع المستفيدين بعدالة ومهنية واحترام، دون تمييز، وفق طبيعة البرامج وشروط الاستفادة منها.

كما تحرص الجمعية على المراجعة الدورية لهذه السياسة وتطويرها وتعميمها على العاملين والمتطوعين المعنيين، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتعزيز ثقتهم بالجمعية، وتحقيق أهدافها التنموية.

الهدف العام

تقديم خدمات وبرامج وأنشطة تنموية متميزة لجميع أفراد المجتمع والفئات المستهدفة، بكفاءة وجودة عالية، وبما يحقق سهولة الوصول إلى الخدمات وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، من خلال تبسيط الإجراءات، وتوفير المعلومات اللازمة، ومتابعة الطلبات والملاحظات والمقترحات، وتعزيز التواصل الفعال مع المستفيدين والشركاء والجهات ذات العلاقة.

كما تهدف الجمعية إلى التطوير والتحسين المستمر لبرامجها وخدماتها، وقياس أثرها ورضا المستفيدين عنها، والاستفادة من نتائج التقييم في تحسين الأداء وتحقيق أهداف الجمعية ورسالتها التنموية.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الأهداف التفصيلية

تهدف هذه السياسة إلى تحقيق ما يلي:

١. التعرف على احتياجات أفراد المجتمع والفئات المستهدفة، وتحديد أولوياتهم التنموية، والعمل على تصميم برامج وأنشطة تلبي تلك الاحتياجات وفق إمكانات الجمعية وأهدافها.

٢. تسهيل إجراءات التسجيل والاستفادة من البرامج والأنشطة والخدمات المقدمة، وتيسير وصول المستفيدين إليها دون مشقة أو تعقيد غير مبرر.

٣. تنويع قنوات تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيدين، والاستفادة من الوسائل الإلكترونية والتقنيات الحديثة بما يتناسب مع طبيعة الخدمات وإمكانات الجمعية.

٤. تقديم المعلومات والإجابات الواضحة والدقيقة للمستفيدين بشأن البرامج والأنشطة، وشروط المشاركة، وآليات التسجيل، ومواعيد التنفيذ.

٥. تعزيز سرعة الاستجابة لاستفسارات المستفيدين وطلباتهم ومقترحاتهم وشكاواهم، ومتابعتها حتى إتمام المعالجة وإبلاغ المستفيد بالنتيجة وفق الإجراءات المعتمدة.

٧. قياس مستوى رضا المستفيدين عن البرامج والأنشطة والخدمات، والاستفادة من نتائج القياس في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات بصورة مستمرة.

٨. تعزيز ثقة المستفيدين والمجتمع بالجمعية، وترسيخ صورتها بوصفها جهة تنموية تسعى إلى تحقيق أثر إيجابي ومستدام من خلال برامجها ومبادراتها.

٩. نشر ثقافة تقييم الخدمات لدى المستفيدين، والتأكيد على أن إبداء الرأي وتقديم المقترحات والشكاوى حق مشروع، وأن الهدف من التقييم هو التطوير والتحسين، وليس العقاب أو التشهير.

١٠. نشر ثقافة جودة الخدمة والاهتمام بالمستفيد لدى جميع العاملين والمتطوعين المشاركين في تقديم البرامج والأنشطة والخدمات.

١١. تطوير الإجراءات الإدارية والتنظيمية، ومعالجة المعوقات التي تؤثر في جودة الخدمات أو سهولة الوصول إليها، والاستفادة من الملاحظات والتجارب السابقة في تحسين الأداء.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

١٢. تعزيز الشراكة والتعاون مع الجهات الحكومية والأهلية والخاصة والجهات الداعمة والمتطوعين، بما يسهم في توسيع نطاق البرامج والأنشطة وتحقيق أهداف الجمعية.

١٣. المحافظة على سرية بيانات المستفيدين وخصوصيتهم، وعدم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة وللأغراض المشروعة المرتبطة بعمل الجمعية.

١٤. تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص في الاستفادة من البرامج والأنشطة، وفق معايير واضحة تتناسب مع طبيعة كل برنامج والفئة المستهدفة منه.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

تتيح الجمعية مجموعة من قنوات التواصل التي تساعد المستفيدين على التعرف على برامجها وأنشطتها، والاستفسار عنها، والتسجيل فيها، وتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى، ومن أبرزها:

١. **المقابلات المباشرة** :استقبال المستفيدين في مقر الجمعية أو في مواقع تنفيذ البرامج والأنشطة.
٢. **الاتصالات الهاتفية** :الرد على الاستفسارات وتقديم المعلومات المتعلقة بالخدمات والبرامج.
٣. **وسائل التواصل الاجتماعي** :نشر أخبار الجمعية وبرامجها وأنشطتها والإجابة عن الاستفسارات عبر الحسابات الرسمية.
٤. **البريد الإلكتروني والخطابات الرسمية** :استقبال المراسلات والطلبات والمقترحات والرد عليها.
٥. **الموقع الإلكتروني للجمعية** :التعريف بالجمعية وخدماتها وبرامجها وإتاحة المعلومات ووسائل التواصل والتسجيل المتاحة.
٦. **نماذج التسجيل وطلب المشاركة** :استقبال طلبات الالتحاق بالبرامج والأنشطة والمبادرات التنموية.
٧. **نو افذ استقبال الشكاوى والمقترحات** :تمكين المستفيدين من إبداء آرائهم وملاحظاتهم بشأن الخدمات والبرامج.
٨. **اللقاءات والفعاليات المجتمعية** :التواصل المباشر مع أفراد المجتمع والتعرف على احتياجاتهم وتطلعاتهم.

وتلتزم الجمعية بتوضيح قنوات التواصل المعتمدة وتحديث بياناتها متى دعت الحاجة، مع مراعاة طبيعة الخدمة والفئة المستهدفة وإمكانات الجمعية.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الأدوات المتاحة للعاملين في خدمة المستفيدين

تعتمد الجمعية على مجموعة من الأدوات والوثائق التنظيمية التي تساعد العاملين على تقديم الخدمة للمستفيدين وفق إجراءات واضحة ومتسقة، وتشمل:

١. اللائحة الأساسية للجمعية واللوائح والسياسات الداخلية المعتمدة.
٢. الخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية والبرامج المعتمدة.
٣. دليل البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدمها الجمعية.
٤. نماذج تسجيل المستفيدين وطلبات المشاركة في البرامج والأنشطة.
٥. معايير وشروط الاستفادة من البرامج والخدمات، وفق طبيعة كل برنامج.
٦. نماذج استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ومتابعتها.
٧. نماذج قياس رضا المستفيدين وتقييم البرامج والأنشطة.
٨. نماذج الحضور والتوثيق وتقارير تنفيذ البرامج وقياس أثرها.
٩. سياسة حماية البيانات وسرية المعلومات.
١٠. أدلة التطوع وتنظيم مشاركة المتطوعين، عند ارتباط الخدمة بالأعمال التطوعية.

آلية التعامل مع المستفيدين

تلتزم الجمعية والعاملون فيها باتباع الإجراءات التالية عند استقبال المستفيدين والتعامل مع طلباتهم واستفساراتهم ومشاركتهم في البرامج والأنشطة:

١. **حسن الاستقبال والتعامل** :استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، والتعامل معهم بمهنية وحياد، والاستماع إلى استفساراتهم واحتياجاتهم وإتاحة الوقت المناسب لتوضيحها.

٢. **تحديد احتياج المستفيد** :التعرف على طبيعة طلب المستفيد أو الخدمة التي يرغب في الحصول عليها، وتوجيهه إلى البرنامج أو النشاط أو الجهة المختصة داخل الجمعية.

٣. **تقديم المعلومات بوضوح** :توضيح أهداف البرنامج أو النشاط، والفئة المستهدفة، وشروط التسجيل والمشاركة، والمواعيد، وآلية القبول، وأي متطلبات أخرى ذات صلة.

٤. **التحقق من البيانات** :مراجعة البيانات والمعلومات المقدمة من المستفيد والتحقق من اكتمالها وصحتها بالقدر اللازم لتقديم الخدمة، مع مراعاة سرية البيانات وحمايتها.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

٥. **استكمال إجراءات التسجيل** :إرشاد المستفيد إلى استكمال النماذج والمتطلبات اللازمة للمشاركة أو الاستفادة من الخدمة، وإشعاره بأي نواقص أو متطلبات إضافية بصورة واضحة.

٦. **دراسة الطلبات** :إحالة الطلبات إلى المسؤول أو القسم المختص لدراستها وفق معايير وشروط البرنامج المعتمدة، وبما يضمن العدالة والشفافية في اتخاذ القرار.

٧. **إبلاغ المستفيد بالنتيجة** :إشعار المستفيد بقبول طلبه أو عدم قبوله أو الحاجة إلى استكمال بياناته، وفق الإجراءات والمدة الزمنية المحددة لكل برنامج، مع توضيح آلية الاستفسار أو التظلم عند توفرها.

٨. **تقديم الخدمة أو تنفيذ المشاركة** :تمكين المستفيد المقبول من الاستفادة من البرنامج أو النشاط وفق الخطة المعتمدة، وتقديم الإرشادات اللازمة له قبل التنفيذ وأثناءه وبعده عند الحاجة.

٩. **متابعة المستفيدين** :متابعة المستفيدين عند الحاجة، والتحقق من مدى استفادتهم من البرنامج أو النشاط، وتوثيق الملاحظات والاحتياجات التي تساعد في تحسين الخدمات.

١٠. **استقبال الملاحظات والشكاوى** :إتاحة المجال للمستفيد لتقديم رأيه أو شكواه أو مقترحه، والتعامل معه بجدية وموضوعية، وإحالته إلى الجهة المختصة ومتابعة معالجته وفق الإجراءات المعتمدة.

١١. **قياس الرضا والأثر** :جمع آراء المستفيدين حول جودة البرنامج أو النشاط ومدى تحقيق أهدافه، وتحليل النتائج واستخدامها في تطوير البرامج والخدمات المستقبلية.

١٢. **المحافظة على الخصوصية** :عدم تداول بيانات المستفيدين الشخصية إلا وفق الضوابط المعتمدة والمسوغات النظامية اللازمة، والحصول على الموافقات المطلوبة عند الاقتضاء.

١٤. **التوثيق وإغلاق الطلب** :توثيق الإجراءات التي تمت بشأن طلب المستفيد أو مشاركته، وحفظ المستندات ذات الصلة وفق سياسة حفظ السجلات، وإغلاق الطلب بعد استكمال الإجراء وإبلاغ المستفيد بالنتيجة.

قياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر

تعمل الجمعية على قياس رضا المستفيدين عن البرامج والأنشطة والخدمات من خلال الاستبيانات، والملاحظات المباشرة، وتحليل الشكاوى والمقترحات، وغيرها من الوسائل المناسبة. وتتم مراجعة نتائج القياس بصورة دورية لتحديد جوانب القوة وفرص التحسين، ومعالجة أوجه القصور، وتطوير آليات التسجيل والتواصل والتنفيذ، ورفع جودة البرامج والخدمات، بما يعزز الأثر التنموي للجمعية ويحقق تطلعات المستفيدين.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

حقوق المستفيدين وواجباتهم

- **حقوق المستفيدين**

تلتزم الجمعية بحفظ حقوق المستفيدين، ومن ذلك:

١. الحصول على معلومات واضحة وصحيحة عن البرامج والأنشطة والخدمات وشروط المشاركة فيها.
٢. التعامل باحترام ومهنية وعدالة، دون تمييز غير مبرر.
٣. معرفة معايير القبول والاستفادة من البرامج والخدمات، وإبلاغهم بنتيجة طلباتهم وفق الإجراءات المعتمدة.
٤. المحافظة على سرية بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة.
٥. تقديم الشكاوى والمقترحات والملاحظات والحصول على رد بشأنها وفق الإجراءات المعتمدة.
٦. إبداء الرأي وتقييم الخدمات والبرامج دون أن يترتب على ذلك انتقاص غير مشروع من حقوقهم.
٧. الحصول على التيسيرات المناسبة عند الحاجة، بحسب طبيعة البرنامج وإمكانات الجمعية.

- **واجبات المستفيدين**

يلتزم المستفيدون بما يلي:

١. تقديم البيانات والمعلومات الصحيحة اللازمة للتسجيل والاستفادة من الخدمات.
٢. الالتزام بشروط التسجيل والمشاركة والضوابط المعلنة لكل برنامج أو نشاط.
٣. احترام العاملين والمتطوعين والمشاركين والمحافظة على بيئة آمنة ومحترمة للجميع.
٤. الالتزام بمواعيد البرامج والأنشطة والتعليمات التنظيمية المعتمدة.
٥. المحافظة على مرافق الجمعية وممتلكاتها والتجهيزات المستخدمة أثناء تنفيذ البرامج والأنشطة.
٦. عدم إساءة استخدام الخدمات أو تقديم معلومات مضللة للحصول على منفعة غير مستحقة.
٧. احترام خصوصية الآخرين وعدم نشر بياناتهم أو صورهم دون مسوغ أو موافقة لازمة.

وتُطبق هذه الحقوق والواجبات بما يتناسب مع طبيعة كل برنامج أو خدمة، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها.

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات

١. استقبال طلبات المستفيدين عبر قنوات التسجيل المعتمدة لدى الجمعية.
٢. التحقق من صحة البيانات المقدمة واكتمالها.
٣. التأكد من انطباق شروط الخدمة أو البرنامج على المستفيد، وفق الفئة المستهدفة والجنس والفئة العمرية المحددة.
٤. طلب المستندات أو الإثباتات اللازمة عند الحاجة، بحسب طبيعة الخدمة المقدمة.
٥. اعتماد المستفيدين المستوفين للشروط وإشعارهم بقبول الطلب وتقديم الخدمة لهم.
٦. حفظ بيانات المستفيدين وتوثيقها وفق إجراءات حماية وسرية البيانات المعتمدة لدى الجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢- لمجلس الإدارة الجديد) تاريخ ٢٠٢٦/٠٥/١٣م
الموافق ١٤٤٧/١١/٢٦هـ

رئيس مجلس إدارة الجمعية

محمد احمد الهاشم

qcda4246@gmail.com
@qcda4246
+966 505722442
المملكة العربية السعودية
مدينة القارة
www.tnmiaqarah.org.sa

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector
رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA