المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
National Center for Non-Profit Sector

جمعية عنك الخيرية للخدمات الاجتماعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

اعتماد من قبل مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (٢) بتاريخ ٢٠٢٤/٣/١٢م

جمعية عنك الخيرية للخدمات الاجتماعية
الإدارة
مسجلة بوزارة الشؤون الاجتماعية برقم ٤٠٢

تمهيد:

تضع جمعية عنك 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 تطوير 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.

النطاق

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

تعريف المصطلحات:

الجمعية: يقصد بها جمعية عنك الخيرية للخدمات الاجتماعية.

المستفيدون: هو كل مستفيد من خدمات الجمعية ويشمل: (الرجال- النساء- الشباب- الفتيات- المقيمين) وغيرهم وفق أنظمتها ولوائحها.

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

الواجبات: التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية عنك الخيرية للخدمات الاجتماعية

الخدمات: هي مجموعة الأعمال التي تؤديها الجمعية للمستفيدين .

المخالفات: هي الاخلال بالواجبات أو مخالفة أنظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين أو لوائح الجمعية .

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 أو مشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته 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 و انتماء 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه 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 أراء المستفيدين.

شروط وإجراءات تسجيل المستفيدين

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١. أن يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية .

٢. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة بالجمعية.

- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.

٢. الاتصالات الهاتفية.

٣. وسائل التواصل الاجتماعي.

٤. الخطابات.

٥. خدمات طلب الدعم والمساندة.

٦. خدمة التطوع.

٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.

٢. لائحة المهام والصلاحيات والوصف الوظيفي.

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم 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 لمسؤول نطاق الاستشارة أو البرنامج للإجابة على تساؤلاته و إيضاح الجوانب التنظيمية.

٤. تقديم الخدمة اللازمة.

- **حقوق المستفيدين: للمستفيد الحق في :**

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .

٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .

٣. معرفة أساب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .

٤. أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .

٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة.

٦. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم .

- **واجبات المستفيدين :يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :**

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة.

٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم لمقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم.

٣. المشاركة في برامج و أنشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً في حال وجود ظرف طارئ .

٤. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات في مقر السكن أو وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير .

٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية .

٦. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم .

٧. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظركم أو اقتراحكم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها .

٨. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود أسئلة لدى المستفيد عن الجمعية .

▪ حقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصاً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانيا: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .

- على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الاتي :

١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني).

٢. تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .

٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها .

٤. تحديد الضرر .

٥. أسباب التظلم .

٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع .

٧. ايضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

٨. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى أن وجدت .

▪ اجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .

٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل .

٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين .

٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى .

٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الاشخاص ذوي العلاقة .

٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف /البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني /... إلخ)

اعتماد مجلس الإدارة/ للسياسات واللوائح والإجراءات

م	الاســـــم	المنصب	التوقيع
١	حمد محمد حمد العمار	رئيس المجلس	
٢	حمد سعد حمد الشمري	نائب رئيس المجلس	
٣	محمد فالح رشيد الخالدي	عضو	
٤	فيصل زمام زمام الخالدي	عضو	
٥	فيصل سعود الخالدي	عضو	
٦	محمد فلاح فارس الخالدي	عضو	
٧	جمال صدي علي الخالدي	عضو	
٨	غنام سعد غنام الخالدي	عضو	
٩	راشد نهار راشد الخالدي	عضو	
١٠	سعود خليوي علي الخالدي	عضو	
١١	سلطان سعود الخالدي	عضو	