

**لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
من خدمات الجمعية
وآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
بجمعية البر الخيرية بالرين**

- اللائحة الأساسية -

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية

مقدمة:

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة الرين 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 البر الخيرية بمحافظة الرين 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 :

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد .
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

٦- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- ب- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- ج- 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 .
- د- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- هـ- 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 :

- ١- المقابلة .
- ٢- الاتصالات الهاتفية .
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤- الخطابات .
- ٥- خدمات التعليم وتحفيظ كتاب الله .
- ٦- خدمة التطوع .
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية .

- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢- دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- ٣- 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 حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 أسبوعين .
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

التعريفات:

الجمعية: جمعية البر الخيرية بمحافظة الرين.

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

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.

خاتمة:

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية وآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

معتمدة

بموجب محضر مجلس الإدارة رقم (٢٣٠) وتاريخ ٢٣/٢/١٤٤١ هـ