

المملكة العربية السعودية \_ نجران

بسم الله الرحمن الرحيم

جمعية الصم بنجران

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

ترخيص رقم / ١٠٠٠٥٨٧٥٠٠

جمعية الصم بنجران

Association of the Deaf in Najran

الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

# السياسات

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

# جمعية الصم بنجران

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

<https://www.deafnajran.org.sa>



العنوان بالتفصيل : السعودية - منطقة نجران - حي الفهد

جوال : 0530801919 - وأنساب : 0530801919 - ص ب : 3944 الرمز البريدي : 66252

البريد الإلكتروني : deafnajran2030@gmail.com الموقع الإلكتروني : www.deafnajran.org.sa

SA00000000000000000000000000000000



بدمعك يسنم عطائنا وللتبرع للصندوق عبر الحساب التالي





الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

## جدول المحتويات

١.	تمهيد
٢.	الهدف العام
٣.	الأهداف التفصيلية.
٤.	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥.	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٦.	شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستفيدين
٧.	اجراءات اختيار المستفيد
٨.	التعريفات
٩.	الآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
١٠.	خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
١١.	انواع البات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.
١٢.	أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
١٣.	اعتماد مجلس الإدارة





الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

## تمهيد :-

**تضع جمعية الصم بنجران** 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 الجمعية 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 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



الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

• زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم

الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- ✓ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ✓ تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية 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 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 طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.





الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

## اختيار المستفيد

يهدف إلى تحديد الإجراءات والضوابط التي يجب اتباعها عند اختيار المستفيدين من خدمات أو أنشطة جمعية خيرية أو اجتماعية. وذلك لضمان الشفافية والنزاهة في عملية الاختيار.

### الإجراءات:

#### ١. تحديد معايير الاختيار

يجب على الجمعية تحديد معايير الاختيار التي تستند إليها في اختيار المستفيدين، وتشمل هذه المعايير عادة

- الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد.
- الاحتياجات الأساسية للمستفيد.
- المعايير الدينية أو الثقافية للمستفيد.

#### ٢. الإعلان عن معايير الاختيار

يجب الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار، ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال وسائل الإعلام المختلفة، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### ٣. استقبال طلبات التقديم

يجب استقبال طلبات التقديم من الأشخاص أو المؤسسات التي ترغب في الاستفادة من خدمات أو أنشطة الجمعية، ويمكن استقبال طلبات التقديم من خلال البريد أو التواصل شخصياً.

#### ٤. فحص طلبات التقديم

يجب فحص طلبات التقديم من قبل فريق متخصص، وذلك للتأكد من استيفاء المتقدمين للمعايير المحددة.

#### ٥. إجراء المقابلات

قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين، وذلك لجمع معلومات إضافية عنهم.

#### ٦. اتخاذ قرار الاختيار

بناءً على نتائج الفحص والتقييم، يصدر فريق الاختيار قراراً باختيار المستفيدين.

#### ٧. إبلاغ المستفيدين بالقرار

يجب إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار، وذلك من خلال البريد أو شخصياً.



الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

## الضوابط:

يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين

- أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.
- أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور.
- أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية.
- قد يجري فريق الاختيار مقابلات مع بعض المتقدمين.
- يجب أن يكون قرار الاختيار مستنداً إلى نتائج الفحص والتقييم.
- يجب أن يتم إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن فريق الاختيار.

## التعريفات:

**الجمعية :** جمعية الصم بنجران

**المستفيد :** هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراداً أو أسراً 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:

- ١- تقديم طلب الخدمة يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- ٢- 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.
- الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- الزيارات الميدانية. في الحالات التي تستدعي ذلك.

العنوان بالنفصيل : السعودية - منطقة نجران - حي الفهد

جوال : 0530801919 - وائساب : 0530801919 - ص ب : 3944 الرمز البريدي : 66252

البريد الإلكتروني : deafnajran2030@gmail.com الموقع الإلكتروني : www.deafnajran.org.sa

SA00000000000000000000000000000000



بدمك يسنم عطائنا وللنبرع للندوق عبر الحساب التالي







الرقم : .....

التاريخ : .....

المشروعات : .....

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الصم بنجران في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٢) يوم الخميس المنعقدة بتاريخ ٢٧/٠٦/٢٠٢٤م الموافق ٢١/١٢/١٤٤٥هـ. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعت سابقاً.

## توقيع اعضاء المجلس بالموافقة على هذه السياسة

م	اسم العضو	صفته	التوقيع
١	محمد احمد صالح آل شيبان	رئيس المجلس	
٢	على حمد صالح آل بالحارث	نائب الرئيس	
٣	على فهد عبد الله الدوسري	عضو مجلس الإدارة	
٤	يوسف هادي على آل حرشان	عضو مجلس الإدارة	
٥	صالح حمد صالح آل نميس	عضو مجلس الإدارة	

