

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

تضع جمعية عروى الخيرية بمحافظة الدوادمي 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 . وترتكز جمعية عروى الخيرية 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 حفاظاً لوقته 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم 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 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 الالكتروني للجمعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١/ اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢/ دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- ٣/ دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- ٤/ 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 حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية

٤/ التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 .

المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٥١) في دورته (الرابعة) هذه السياسة في ٧/٧/١٤٤٠ هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

ضوابط تصنيف الحالات لطلب الإعانة

اسم طالب الإعانة / جوال رقم الفئة ()

الدرجة	حالة مقدم الطلب						نقاط البحث
	متزوج بثلاث أو أربع	متزوج باثنتين	متزوج بواحدة	معلقة أو أسرة سجين	أيتام	مطلقة / أرملة	أعزب
	١٠	٩	٦	١٠	٨	١٠	٣
(الحالة الصحية)							
	جيدة	مريض	عاجز لكبر أو غير	كفيف	مشلول		
	صفر	٥	٦	٦	٦		
(عدد أفراد الأسرة)							
	شخص	شخصان	٣ أشخاص	٤ أشخاص	٥ أشخاص	٦ أشخاص	٧ أشخاص
	٣	٦	٩	١٢	١٥	١٨	٢١
(العمر)							
	أكثر من ٦٠ سنة	٤٥ - ٦٠	٣٠ - ٤٥	أقل من ٣٠			
	٤	٣	٢	١			
(الدخل)							
	الضمان =	+ التأمينات =	+ التقاعد =	المجموع =			
	شهري	لا يوجد	١٥٠٠	١٥٠٠	٣٠٠٠	٤٥٠٠	٦٠٠٠
	٢٥	٢٥	٢٠	١٥	١٠	٥	صفر
العوائد السنوية =							
	سنوي	لا يوجد	أقل من ٢٠٠٠	أقل من ٣٠٠٠	أقل من ٤٠٠٠	أقل من ٥٠٠٠	أكثر من ٥٠٠٠
	٥	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(السكن)							
	نوعه	خيام	شعبي	شقة	دور	دورين	عمارة
	٧	٧	٦	٥	٤	٣	صفر
	حاليته	رديئة	متوسط	جيد	ممتاز		
	٥	٥	٣	١	صفر		
	ماهيته	إيجار	ملك	هبة أو يسكن مع الغير			
	٣	٣	صفر	١			
(رأي الباحث)							
	مستحق	لم يقرر	غير مستحق				
	٥	٢	صفر				
مجموع الدرجات							
(الفئات)							
	غير مستحق	(هـ)	(د)	(ج)	(ب)	(أ)	
	أقل من ٥٠	٥٩ - ٥٠	٦٩ - ٦٠	٧٩ - ٧٠	٨٩ - ٨٠	٩٠ - ١٠٠	

الباحث الاجتماعي : الاسم / التوقيع /

تعليمات هامه:

١- يعمل بهذا التصنيف من خلال استمارة الباحث وتوضيح فئة المحتاج ودرجته فوق الاستمارة .

٢- يشار بعلامة (✓) أمام البند المناسب لحالة الأسرة .

أعضاء اللجنة الاجتماعية:

الاسم / الاسم / الاسم /

التوقيع / التوقيع / التوقيع /

الرئيس :