

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



تحفيظ
تندحة

رقم التسجيل 3436

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد: -

تضع الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بتندحة 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 الاداء، 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
- زيادة ثقة وانتماء 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.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

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.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا 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.



رقم الاجتماع	٢٤/٤	اليوم	الثلاثاء	التاريخ	١٧/١٢/٢٠٢٤ م	مكان الاجتماع	مقر الجمعية بالمجمع الخيري بتندحة
--------------	------	-------	----------	---------	--------------	---------------	-----------------------------------

جدول أعمال الاجتماع:

- ١- عرض ومناقشة التقرير المالي للفترة الماضية.
- ٢- عرض ومناقشة إنجازات الخطة الاستراتيجية للجمعية عن الفترة الماضية.
- ٣- عرض ومناقشة اطلاع المجلس على نتائج استبيان رضا المستفيدين.
- ٤- عرض ومناقشة اطلاع المجلس على نتائج استبيان رضا الموظفين بالجمعية.
- ٥- عرض ومناقشة اطلاع المجلس على السجل الخاص بوقائع جلسات الجمعية العمومية العادية وغير العادية.
- ٦- عرض ومناقشة اطلاع المجلس على التقرير الخاص بتحديد وفهم مخاطر تمويل الإرهاب لديها وتقييمها وتوثيقها.
- ٧- عرض أعمال الجمعية للفترة الماضية.
- ٨- عرض تقرير المراجع الداخلي عن أعمال الفترة الماضية.
- ٩- عرض اللوائح والسياسات التالية لاعتمادها:

١٧- سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية	١- نظام الرقابة الداخلية والمتابعة والإشراف
١٨- لائحة المشتريات والتعاقدات	٢- آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية
١٩- إجراءات التعامل مع المقبوضات	٣- لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي
٢٠- دليل الإجراءات المالية والمحاسبية	٤- سياسة تعارض المصالح
٢١- اللائحة المالية	٥- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٢٢- إجراءات تجنب تنبيه العميل في حال وجود شبهة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب	٦- سياسة خصوصية البيانات
٢٣- آلية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب	٧- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها
٢٤- المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب	٨- سياسة جمع التبرعات
٢٥- لائحة أدوار مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	٩- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٢٦- سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة.	١٠- آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
٢٧- آلية التأكد من استحقاق المستفيدين.	١١- آلية إدارة المتطوعين
٢٨- آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي.	١٢- لائحة الموارد البشرية
	١٣- الميثاق الأخلاقي
	١٤- صلاحيات مجلس الإدارة
	١٥- الدليل التعريفي لمجلس الإدارة الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء المجلس الجديد
	١٦- سياسة الاستثمار



التوصيات والقرارات:

- ١- تم عرض ومناقشة واعتماد التقرير المالي للجمعية للفترة الماضية من تاريخ ٢٠٢٤/١/١ م وحتى تاريخ ٢٠٢٤/٩/٣٠ م.
- ٢- تم عرض ومناقشة إنجازات الخطة الاستراتيجية للجمعية عن الفترة الماضية وحتى الآن وتم اعتماد الخطة ومنجزاتها.
- ٣- تم اطلاع المجلس اطلع المجلس على نتائج استبانة رضا المستفيدين واتخذ التوصيات التالية لتحسين مستوى الخدمة:
 - أ- توسيع نطاق الخدمات من خلال تعميم مبادرات مختلفة.
 - ب- زيادة توعية العاملين حول أدوارهم.
 - ت- تكرار قياس ومتابعة رضا المستفيدين والرفع للمجلس بنتائج التقييم.
- ٤- تم اطلاع المجلس على نتائج استبانة رضا العاملين بالجمعية واتخذ التوصيات التالية لتحسين مستوى الخدمة:
 - أ- العمل على صرف دعم وحافز مادي للموظفين مستقبلاً وفقاً لتوسع الجمعية.
 - ب- الحرص المستمر على تطوير آليات العمل ومستوى الأداء الإداري والتقني بشكل متواصل.
 - ت- تكرار قياس ومتابعة رضا المستفيدين والرفع للمجلس بنتائج التقييم.
- ٥- تم اطلاع المجلس على السجل الخاص بوقائع جلسات الجمعية العمومية العادية وغير العادية وتابع تنفيذ قرارات وتعليمات الجمعية العمومية العادية وغير العادية وأكد المجلس على أحقية كل عضو من الجمعية بالاطلاع على هذه السجلات بكل يسر وسهولة عند طلبه.
- ٦- تم الاطلاع على التقرير الخاص بتحديد وفهم مخاطر تمويل الإرهاب لديها وتقييمها وتوثيقها وشكر القائمين على إعداده.
- ٧- تم عرض تقارير العمل للفترة الماضية ومراجعتها والاطلاع عليها واعتمادها من قبل المجلس.
- ٨- تم عرض ومناقشة تقرير المراجع الداخلي عن أعمال الفترة الماضية ثم اعتماده.
- ٩- تم عرض واعتماد اللوائح والسياسات المنظمة لعمل الجمعية.

اعتماد أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	سعيد بن حسين بن ثواب الشهري	رئيس مجلس الإدارة	
٢	سعيد بن محمد بن عوضه الشهري	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	ثابت بن علي بن سعد آل مسروح	عضو	
٤	ظافر بن حسن بن علي آل جبعان	عضو	
٥	سعيد بن محمد بن عبد الله آل عائض	عضو	