

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الجمعية الدعوية للصم
ADVOCACY ASSOCIATION OF THE DEAF



المملكة العربية السعودية
الجمعية الدعوية للصم
مسجلة في وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
رقم التسجيل ٣١٩

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية تعويض المستفيدين وآلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

للجمعية الدعوية للصم



تمهيد :-

تضع الجمعية الدعوية للصم 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. وترتكز 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 وانتفاء 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
- سياسة إدارة التطوع
- سياسة صرف المساعدات



• نموذج طلب خدمة

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام ،وتقديم الضيافة حسب المستطاع وتوفير الأجابة المناسبة 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 .

تعويض المستفيدين:

- إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
- إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتد من أعضائها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
- صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
- التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.
- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:



تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.

تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.

المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.

. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.

عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

قياس رضا المستفيدين:

رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.

المسح الميداني.

الزيارات الإشرافية على المكاتب.

المقابلات.

المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.

الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك ال وظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

نظرا لاختلاف المناشط التي تقدمها الجمعية للمستفيدين واعتماد أغلب البرامج على دعم مانحين وداعمين وقد تكون لهم شروط خاصة (كتحديد العمر ، المنطقة ، أو أية شروط أخرى)

وحرصا من الجمعية للتأكد من استحقاق المستفيدين من الخدمة المقدمة فقد وضعت الإجراءات التالية:

١. يقوم المدير التنفيذي بوضع شروط خاصة لكل برنامج، مراعيًا شروط المانحين.
٢. يقوم مدير البرامج ومشرف البرنامج بمراجعة الشروط الخاصة بكل برنامج وترشيح الذين تنطبق عليهم الشروط.
٣. يقوم مدير البرامج برفع قائمة المستحقين للخدمة للمدير التنفيذي لاعتمادهم.
٤. يقوم مدير البرامج بتوضيح السبب لكل من لم يتم قبوله.
٥. يتم تضمين الشروط وعدد المتقدمين وعدد من تم قبوله ومن تم الاعتذار منه في تقرير البرنامج.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والية التعويض والية التأكد من استحقاق الخدمة للمستفيد في اجتماع مجلس إدارة الجمعية الدعوية للصم رقم (١٣)

بتاريخ ٢٠٢٣-٣-١٨