

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



جمعية جنان للأيتام بهروب
مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية القطاع الغير الربحي برقم ٥٣٣٥

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



تمهيد: -

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق جمعية جنان 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، ويضع 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 برامجهم 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 كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم خدمة للمستفيد في موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات 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 حق 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: -

- * المقابلة
- * الاتصالات الهاتفية.
- * وسائل التواصل الاجتماعي.
- * الخطابات.
- * خدمات طلب المساعدة.
- * خدمة التطوع.
- * الموقع الإلكتروني للجمعية.

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 للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

شروط القبول في الجمعية:-

١. أن يكون المستفيد سعودي الجنسية.
 ٢. أن يكون اليتيم دون سن الرشد (غالبًا أقل من ١٨ سنة).
 ٣. وفاة الأب (مع إحضار شهادة الوفاة).
 ٤. إثبات قرابة أو وصاية (مثل صك ولاية أو وصاية من المحكمة الشرعية).
 ٥. الإقامة في نطاق خدمات الجمعية (نطاق إداري محدد للمحافظة أو المركز).
 ٦. ألا يكون مسجلًا في جمعية أخرى لنفس الغرض (تفادي الازدواجية).
 ٧. استكمال النماذج الرسمية الخاصة بتسجيل اليتيم (استمارة تسجيل - كفالة - بيانات الأسرة).
 ٨. التعاون مع مسؤول البحث الاجتماعي لتحديث بياناته.
 ٩. الالتحاق بالبرامج والفعاليات التي تنظمها الجمعية.
- اعتمدت هذه السياسة في الاجتماع رقم (٥) المنعقد بتاريخ ١١/٠٣/١٤٤٧ هـ - ٠٣/٠٩/٢٠٢٥ م.
وعليه جرى منا التوقيع.

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	حسن جابر أحمد هروب		٢	محمد أحمد محمد هروب	
٣	موسى جبران موسى قضايل		٤	قاسم يحيى مسعود صهلولي	

رئيس مجلس الإدارة
محمد يحيى أحمد قرادي