



إجراءات سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية اختيارهم

والتحقق من استحقاقهم للخدمة

إصدار عام ٢٠٢٣م

## إجراءات سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وآلية اختيارهم والتحقق من استحقاقهم للخدمة

### تمهيد:

تضع جمعية طفولة آمنة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتفاعلين 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 جمعية طفولة آمنة 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:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
- أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  - ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  - ج- 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 .
  - د- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
  - هـ- 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.

#### أولاً: آلية اختيار المستفيدين

##### تحديد معايير الاختيار

يجب على الجمعية تحديد معايير الاختيار التي ستستند إليها في اختيار المستفيدين. وتشمل هذه المعايير عادةً:

- الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمستفيد
- الاحتياجات الأساسية للمستفيد

##### الإعلان عن معايير الاختيار

يجب الإعلان عن معايير الاختيار للمجتمع، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار. ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال وسائل

الإعلام المختلفة، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### ▪ استقبال طلبات التقديم

يجب استقبال طلبات التقديم من الأشخاص الراغبون في الاستفادة من خدمات أو أنشطة الجمعية. ويمكن استقبال طلبات التقديم من خلال:

1. البريد الإلكتروني (info@scha.org.sa)
2. الحضور شخصياً.
3. الاتصالات الهاتفية
4. وسائل التواصل الاجتماعي
5. خدمات طلب المساعدة على الموقع الإلكتروني للجمعية

#### ▪ فحص طلبات التقديم

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

#### ▪ إجراء المقابلات

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

#### ▪ اتخاذ قرار الاختيار

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

#### ▪ إبلاغ المستفيدين بالقرار

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

## ثانياً: ضوابط اختيار المستفيدين

### يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين:

- يجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة.
- يجب أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار للمجتمع.
- يجب 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.

## ثالثاً: آلية التأكد من استحقاق المستفيد

تحرص جمعية طفولة آمنة على التأكد من استحقاق المستفيد لما تقدمه من خدمات، لكيلا يتسبب ذلك في منع مستفيد آخر هو أحق

بهذه الخدمة التي تقدمها الجمعية.

و الخدمات التي تقدمها الجمعية والتي تحتاج إلى التأكد من استحقاق المستفيد، هي كما يلي:

١. خدمة التدريب.
٢. خدمة البرامج المساندة.
٣. خدمة الدعم النفسي والاجتماعي والقانوني.
٤. خدمة التوعية والتثقيف.

وفق آلية التحقق التالية:

١. تقوم الجمعية بعمل دراسة اجتماعية ونفسية وصحية واقتصادية للمستفيد للتأكد من أهليته لتلقى الخدمة.

٢. التأكد من استكمال المعاملة مالياً وإدارياً.

٣. التعاميد التي تصدر من الإدارة التنفيذية لكل حالة.
٤. سند استلام الخدمة.
٥. التواصل مع المستفيد للتأكد من استلام الخدمة.
٦. التقرير الإحصائي الإلكتروني عن الخدمات.

#### رابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. البريد الإلكتروني للجمعية

#### خامساً: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل برنامج محامي الطفل
٣. دليل برنامج قريب



### سادساً: إجراءات التعامل مع المستفيد -على مختلف المستويات- لإنهاء معاملاته:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المستفيد لكافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

## اعتماد مجلس إدارة الجمعية

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في دورته الثانية إجراءات سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بموجب اجتماع المجلس رقم (٢٠٢٣/١م)

بتاريخ ١٤٤٤/٦/٢٤هـ الموافق ٢٠٢٣/١/١٧م، وتحل هذه الإجراءات محل أي إجراءات لسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وضعت سابقاً.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	نسرين محمود رفقي أبو طه	رئيسة مجلس الإدارة	
٢	محمد أحمد جبران الفمري	نائب رئيسة مجلس الإدارة	
٣	محمد علي محمد العطاس	عضو مجلس إدارة	
٤	بختيت عتيق عبد الكريم الزهراني	عضو مجلس إدارة	
٥	علي سليمان أحمد الزهراني	عضو مجلس إدارة	





