



المملكة العربية السعودية
الوزارة الوطنية للتربية والعلوم
مجمع من الأئمة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

2024 م

المحتويات

4..... **سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين**

5..... تمهيد:

5..... الهدف العام: -

5..... الأهداف التفصيلية: -

6..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

6..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

7..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي: -

8..... **آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة**

9..... التعريفات:

9..... الجمعية: جمعية

9..... المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

9..... آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

9..... خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.....

●.... تقديم طلب الخدمة: يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات

9..... المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.....

● جمع المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل: 9

● تقييم المعلومات: تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل: 9.....

10..... أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

10..... أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة.....

10..... تأكيد

11..... **سياسة إدارة المتطوعين**

12..... مقدمة

12..... النطاق

12..... أنواع التطوع:

12..... أساليب التطوع:

12..... توصيف الفرص التطوعية:

13..... حقوق المتطوع:

13..... اختيار المتطوعين

14..... واجبات المتطوع:

14..... شكاوى وتظلمات المتطوع

14..... تقييم أداء المتطوع:

15..... تكريم المتطوعين

15..... إنهاء خدمات المتطوع

15..... المسؤوليات

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية 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.

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 ووصولهم 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 وتقدير الظروفه 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:-

- 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
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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

التعريفات

الجمعية: جمعية

المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

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.
 - الاستمارات 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.

تأكيد

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.

سياسة إدارة المتطوعين

مقدمة

الغرض من هذه السياسة تحديد وتوضيح سياسات التطوع التي من شأنها تنظيم علاقة الجمعية بالمتطوعين بها، وذلك عن طريق تحديد وتوضيح واجبات وحقوق كلا الطرفين.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة لعملية التطوع والمسؤوليات المحددة للأطراف في ذلك.

أنواع التطوع:

- تطوع دائم: أن يكون المتطوع عاملاً بشكل مستمر.
- تطوع مؤقت: وهو أن يكون التطوع إما:
 - لفترة زمنية محددة أو لفترات زمنية متقطعة حسب الحاجة.
 - لنشاط محدد ومعين فقط أو لجملة فعاليات محددة.

أساليب التطوع:

- التطوع المستمر: مستمر طوال اليوم.
- التطوع الجزئي: جزء من الوقت حسب الاتفاق بين الجمعية والمتطوع.
- التطوع المشروط: حسب الشروط المتفق عليها بين الجمعية والمتطوع.

توصيف الفرص التطوعية:

تقوم وحدة إدارة التطوع بالجمعية بالتوصيف الدقيق لكل فرصة تطوعية بكل شفافية ووضوح، موضحة المهام والمهارات المطلوبة من المتطوع والتي تلبى احتياج الجمعية، كما توضح هذه الفرص الفوائد والعوائد التي تعود على المتطوع من هذه الفرصة وطبيعة الإشراف والدعم الذي سيحصل عليه من الجمعية، وتحليل المخاطر المحتملة وتحديد الإجراءات التي ستقوم باتخاذها لتخفيف تأثير هذه المخاطر.

حقوق المتطوع:

1. الحصول على سياسة العمل التطوعي لجمعية نافع للعمل التطوعي
2. التعامل معه باحترام وثقة وشفافية، وأن جهوده تساهم فعلياً في تحقيق أهداف الجمعية.
3. إطلاعهم بطريقة مهنية وواضحة على مناخ الجمعية وتنظيماتها والمعلومات الضرورية للقيام بمهامه.
4. مساعدته على إبراز قدراته ومواهبه.
5. إدماجه في العمل، وتوظيف طاقاته وقدراته للاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.
6. تقديم التوجيه والتدريب للمتطوع ليتمكن من القيام بالمهام المنوطة به بكفاءة وفاعلية.
7. رفض أي تكليف لا يريد القيام به.
8. تقييم فعال لأداء المتطوع ومقترحات واضحة لتحسين الأداء.
9. عدم الالتزام بأي حقوق مالية سوى ما يترتب من مصروفات لازمة لتسيير الأعمال؛ على سبيل المثال لا الحصر "تذاكر سفر أو مصروفات نثرية وغيرها....".
10. الحصول على خطاب شكر وشهادة مؤيدة لأداء مهامهم التطوعية بنجاح.

اختيار المتطوعين

يجب اتباع القواعد التالية في اختيار المتطوعين:

1. إعلان الفرص التطوعية وفق ما هو مخطط لها في الجدول الزمني المعتمد لذلك.
2. استقطاب شرائح جديدة من المتطوعين من خلال المهام التطوعية المحددة في الفرص التطوعية.
3. أن يعتمد الاختيار على المهارات والقدرات التي تحتاجها الفرصة التطوعية.
4. تحقق مبدأ الفرص المتكافئة عند الاختيار.
5. أن يكون المتطوع حسن السيرة والسلوك.
6. الرغبة والقدرة على القيام بالعمل التطوعي بكفاءة وفاعلية.
7. ألا يقل عمر المتطوع عن 18 عاماً.
8. أن يتعهد بالالتزام بأنظمة وقوانين التطوع ويتم توقيع العقد وقراءة ميثاق التطوع والحقوق والواجبات.
9. أن يكون سجله خالياً من أية سوابق مخلة بالشرف والأمانة.

واجبات المتطوع:

1. الالتزام بالقوانين واللوائح التي تحددها الجمعية.
2. القيام بالعمل المنوط به على أكمل وجه، وتقبل توجيهات المسؤولين في الجمعية.
3. المحافظة على سرية المعلومات في الجمعية، والأدوات العمل التي بحوزته، وموارد الجمعية.
4. التعاون والمبادرة والاستعداد للعمل التطوعي، والعمل ضمن فريق واحد.
5. الالتزام بالعمل التطوعي كالالتزام بأخلاقيات المهنة والتعامل معها بمثابة العمل الرسمي له.
6. المشاركة في الأنشطة والفعاليات التطوعية.
7. حسن التعامل مع الآخرين.
8. عدم المطالبة بأي مستحقات مالية نتيجة الأعمال التطوعية.
9. لا يستغل موقعه لتحقيق منفعة شخصية أو أهداف أخرى.
10. عدم التحدث باسم الجمعية إعلامياً دون موافقة صريحة من المسؤول وصاحب الصلاحية.

شكاوى وتظلمات المتطوع

تعتمد الجمعية آلية واضحة تكفل للمتطوعين رفع الشكاوى أو حالات التظلم في حالة عدم توافق المتطوع مع الآخرين في بيئة العمل، وتبلغها للمتطوعين بالأساليب المناسبة وتبلغ الجمعية المتطوعين أثناء تعريفهم بالجمعية بالمخالفات والإجراءات المترتبة عليها، وآلية تطبيقها.

تقييم أداء المتطوع:

تم تقييم أداء المتطوع من خلال استبيانات للمتطوع وللوحدة الإدارية المسؤولة عن مهامه وباستخدام بطاقة أداء للمتطوع تتضمن على الأقل المعايير التالية:

1. الوقت المبذول
2. الالتزام بسياسات وقيم الجمعية
3. جودة مخرجات المتطوع.
4. الإبداع والابتكار في أداء المهام التطوعية
5. ملاحظات المتطوع.
6. ملاحظات المسؤول عنه.

تكريم المتطوعين

تقدر الجمعية جهود المتطوعين ويتم تكريمهم من خلال شهادات شكر وتقدير وشهادات بعدد الساعات التطوعية، وأن يتم تكريم المتطوعين المتميزين من خلال منحهم درعاً تذكاريًا في حفل للتكريم.

إنهاء خدمات المتطوع

حق للجمعية إنهاء خدمة المتطوع في حالة:

1. مخالفة أنظمة وسياسات الجمعية.
2. الإخلال بشروط التعاقد بين الجمعية والمتطوع.
3. الحصول على تقييم ضعيف للأداء.
4. سلوكيات ومظهر لا يتوافق مع بيئة عمل الجمعية.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع الأفراد الذين يتولون عملية التطوع التقييد بما ورد فيها. ويشجع أولئك الذين يُستخدمون في عملية التطوع على توقيع مدونة القواعد الأخلاقية والسلوك المهني.