



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عطاء للخدمات الاجتماعية والانسانية
رقم الترخيص : 1000595300

الرقم :
التاريخ : 14 / / هـ
الموافق : 20 / / م
المرفقات :

جمعية عطاء
للخدمات الاجتماعية والانسانية
Ataa Association for Social and Human Services

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيد

أولاً: التمهيد

تضع الجمعية هذه اللائحة لتنظيم علاقتها مع جميع فئات المستفيدين، بما يكفل حقوق الطرفين، ويرسخ ممارسات مهنية في استقبال الطلبات، التواصل، التحقق من الاستحقاق، إصدار القرارات، وتقديم الخدمة والمتابعة، على نحو يضمن العدالة والموضوعية وحماية البيانات والرفع المستمر لجودة الخدمة .

ثانياً: التعريفات

- الجمعية: جمعية عطاء للخدمات الاجتماعية والانسانية
- المستفيد: كل فرد أو أسرة أو جهة اعتبارية تنتفع بخدمات أو أنشطة الجمعية .

ثالثاً: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية، وإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، مع التحسين المستمر بالتعاون بين الجهات المعنية داخل الجمعية والوصول للمستفيدين بأيسر السبل .

رابعاً: الأهداف التفصيلية

1. تسهيل الإجراءات وتمكين المستفيدين من الحصول على خدماتهم دون عناء.
2. تقديم خدمات متكاملة بوسائل إلكترونية حديثة.
3. توفير معلومات وإجابات ملائمة عبر قنوات متعددة.
4. تقديم الخدمة من موقع المستفيد متى لزم حفاظاً على وقته وتسريع الإنجاز.
5. قياس رضا المستفيد واعتباره أداة للتحسين المستمر.
6. تعزيز الثقة والانتماء بتبني أفضل المعايير والممارسات، وتصحيح المفاهيم الشائعة، وتكوين انطباعات إيجابية عن الجمعية، ونشر ثقافة تقييم الخدمة داخلياً وخارجياً، وابتكار أساليب إدارية لتحسين النوعية والتغلب على معوقات الجودة .

خامساً: نطاق التطبيق

تسري هذه اللائحة على جميع نقاط الاتصال مع المستفيدين وعلى كامل دورة تقديم الخدمة من لحظة الطلب حتى إغلاق الحالة، وتشمل التحقق الإداري والميداني، وإدارة التواصل، وإصدار القرارات .

سادساً: قنوات التواصل المعتمدة مع المستفيدين

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات والمراسلات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع (عند الاقتضاء).





جمعية عطاء
للخدمات الاجتماعية والانسانية
Ataa Association for Social and Human Services

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية عطاء للخدمات الاجتماعية والانسانية
رقم الترخيص : 1000595300

الرقم :
التاريخ : 14 هـ / /
الموافق : 20 م / /
المرفقات :

7. موقع الجمعية الإلكتروني.

8. مناديب المكاتب أو الفروع .

سابعًا: الأدوات المرجعية لموظف علاقات المستفيدين

• اللانحة الأساسية للجمعية.

• دليل خدمات البحث الاجتماعي.

• سياسات/دليل الدعم للمستفيدين.

• نماذج طلبات دعم المستفيد .

ثامنًا: مبادئ التعامل مع المستفيد

• استقبال بلباقة واحترام، وإتاحة وقت كافٍ للإجابة على الاستفسارات.

• مطابقة بيانات المستفيد والتحقق من صلاحيتها عند التقديم، مع توقيع المستفيد على مسؤولية صحة المعلومات.

• الإحالة لمسؤول البحث الاجتماعي عند الحاجة للإيضاح.

• الإفادة بأن الطلب سيُعرض على لجنة الاختصاص للبتّ خلال مدة لا تقل عن أسبوعين من تاريخ اكتمال المتطلبات، ثم استكمال التسجيل وتقديم الخدمة .

تاسعًا: آلية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة

الهدف: ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي، ومنع إساءة الاستخدام وتحسين جودة الخدمة .

الخطوات:

1. تقديم الطلب: يتقدم المستفيد بطلب يتضمن بياناته الأساسية ومعلومات متعلقة بشروط الخدمة .

2. جمع المعلومات: بواسطة الإدارة المختصة من خلال:

○ الوثائق الرسمية (هوية، سجل مدني...)

○ الاستثمارات والبيانات المقدمة من المستفيد،

○ الزيارة الميدانية عند الحاجة .

3. التقييم: وفق معايير محددة تشمل الشروط الواردة في لوائح وأنظمة الجمعية والمعايير المهنية المعتمدة .

4. إصدار القرار: تصدر الجهة المختصة القرار ويُبَلِّغُ المستفيد، على أن تُراعى المدة الإجرائية المشار إليها في هذه اللانحة .

5. التسجيل وتقديم الخدمة: عند اكتمال الطلبات تُستكمل إجراءات التسجيل، ثم تُقدّم الخدمة حسب الضوابط .

أنواع آليات التحقق:



• فحص إداري للوثائق والمستندات.

• مقابلة شخصية لاستجلاء المعلومات اللازمة.

• فحص ميداني بزيارة موقع المستفيد للتحقق من الحالة .

عاشراً: الأدوار والمسؤوليات

• موظف علاقات المستفيدين: استقبال الطلبات، التحقق الأولي من اكتمال البيانات وصلاحياتها، التوعية بالإجراءات، والمتابعة .

• مسؤول البحث الاجتماعي/الفني: الإيضاح المتخصص، جمع وتحليل المعلومات، التوصية بالبيت .

• اللجنة المختصة/الإدارة المعنية: دراسة الطلبات وإصدار القرارات وفق المعايير والسياسات .

حادي عشر: قياس الجودة ورضا المستفيد

تعتمد الجمعية قياس رضا المستفيد كأداة أساسية لرفع جودة الخدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدمها، وتنشر ثقافة الجودة بين الأقسام المعنية .

ثاني عشر: حماية الخصوصية ونزاهة الإجراءات

تلتزم الجمعية باحترام خصوصية المستفيد، ودقة البيانات، وتوجيه الموارد وفق الاستحقاق، ويمنع إساءة استخدام الخدمات أو الاحتيال، مع تطبيق ضوابط التحقق المتناسبة مع نوع الخدمة .

ثالث عشر: الاعتماد والمراجعة

• يعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في جلسته رقم (2) بتاريخ (1445/10/28 هـ) الموافق 2024/05/07 م ، وتكون نافذة من تاريخ اعتمادها .

• تُراجع اللائحة دورياً وتُحدّث عند الحاجة، وتُلغى كل ما يتعارض معها من تنظيمات سابقة ذات الصلة .

