



جمعية محاسن
لرعاية الشباب
Mahasen Association for Youth Care

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني

2021 م

البرامج

تمهيد

تضع جمعية محاسن لرعاية الشباب 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.

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 حفاظًا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز 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 إيجابية 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

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٥. منصة العمل التطوعي.

يتم التعامل مع المستفيدين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة اللازمة.

المستفيدون من خدمات الجمعية

مادة (1):

تقدم الجمعية مجموعة من البرنامج المتنوعة الهادفة في ظل توجهها الاستراتيجي في تنمية الشباب وخدمة المجتمع في مقر الجمعية وخارجها للفئات التالية:

- 1- الأطفال (7 - 11 سنة)
- 2- الفتيان (12 - 15 سنة)
- 3- الشباب (16 - 35 سنة)

مادة (2):

يستفيد الجميع من مرافق الجمعية برسوم رمزية (الملاعب - القاعات - صالة الألعاب)

مادة (3):

يستفيد من مرافق الجمعية الجهات الخيرية والمؤسسات الحكومية والخاصة برسوم رمزية (الملاعب - القاعات - صالة الألعاب)

مادة (4):

- تقدم الجمعية امتيازات اجتماعية للمشاركة في برامجها كالتالي:
- 1- أبناء شهداء الواجب.
 - 2- الأيتام المسجلين في جمعيات البر ورعاية الأيتام في المنطقة.

مادة (5):

تقدم البرامج في مقر الجمعية بشكل أسبوعي من 3 أيام إلى 5 أيام.

شروط قبول المستفيدين

- 1- أن يكون ضمن الفئة المستفيدة من خدمات الجمعية.
- 2- أن يكون سعودي الجنسية أو مقيم إقامة نظامية في المملكة.
- 3- أن يكون كامل الأهلية وقادرًا على ممارسة النشاط والمشاركة في البرامج من الناحية الجسدية والمهنية.
- 4- حسن السيرة والسلوك.

واجبات المستفيد

يتوجب على المستفيد ما يلي:

- 1- تقديم كافة المستندات المطلوبة عند التسجيل تشمل هوية سارية وصورة شخصية.
- 2- الإفصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي يطلبها مسؤول التسجيل.
- 3- المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي تم قبول المستفيد فيها والالتزام بحضورها.
- 4- المحافظة على ممتلكات ومرافق الجمعية.
- 5- تمثيل الجمعية خير تمثيل عند المشاركة الخارجية.
- 6- الالتزام بالزي المناسب والمحتشم عند الحضور للجمعية أو المشاركة في أحد برامجها.
- 7- في حالة عدم رضى المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليه الإفصاح عن ذلك من خلال إبلاغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظره أو اقتراحه أو شكواه ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
- 8- الموافقة على إجراء البحث المكتبي والميداني لكم واستقبال الباحث الاجتماعي/ الباحثة الاجتماعية في الوقت المناسب لكم لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة في بعض البرامج.
- 9- الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات ومتطوعي الجمعية وعدم التطاول عليهم لفظيًا أو بدنيًا

حقوق المستفيدين

للمستفيد الحق في:

- 1- الحصول على الخدمات المتوفرة في الجمعية المسجل فيها.
- 2- الاستفادة من مرافق الجمعية المتاحة في الوقت المتاح للأنشطة.
- 3- الحصول على المعلومات الكافية حول كيفية الحصول والاستفادة من الخدمات وشروط وإجراءات تقديمها.
- 4- معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة في حال تم رفض تقديم الخدمة من قبل الجمعية.

السرية والخصوصية: كمستفيد لك الحق في

- 1- أن يتم التعامل مع ملفك (الورقي / الإلكتروني وجميع المراسلات الخاصة) بسرية تامة.
- 2- لك الحق في رفض التحدث أو مقابلة من ليس لهم علاقة رسمية بالجمعية أو ليس له علاقة بتقديم الخدمات.
- 3- أن تجري جميع المناقشات والاستشارات بكل سرية.

الاحترام والكرامة: كمستفيد لك الحق في

- 1- الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة في كل الأوقات مع الأخذ بعين الاعتبار دائماً لكرامتك الشخصية وقيمك ومعتقداتك.

التعريف بمقدمي الخدمة: كمستفيد لك الحق في

- 1- معرفة أسماء ووظائف مقدمي الخدمة بالجمعية والذين يقدمون الخدمة لك.
- 2- معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن تقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم.

- 3- كما تقوم الجمعية باستقبال المتطوعين لتنفيذ بعض البرامج والأنشطة، فإنك كمستفيد

لك الحق في:

- 1- معرفة هوية المتطوع والذي يشارك في تقديم الخدمة.
- 2- الاستفسار عن دور أي من المتطوعين والحصول على إجابة من الموظف المشرف عليهم.

الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

أولاً : للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقداً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

ثانياً : على المستفيدين تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به ، ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

ثالثاً : على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم / رقم السجل المدني / وسائل الاتصال: الهاتف / البريد الإلكتروني)
- ٢- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- ٣- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ٤- تحديد الضرر.
- ٥- أسباب التظلم.
- ٦- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
- ٧- تحديد الطلب المراد
- ٨- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
- ٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

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:

١- الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.

٢- الاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.

٣- الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.

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

١- الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.

٢- 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:

- ١- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- ٢- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- ٣- 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:

- ١- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- ٢- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- ٣- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة:

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.

لائحة المخالفات والإجراءات المترتبة عليها

المخالفة	مرات التكرار	الإجراء
إتلاف متعمد لممتلكات الجمعية	المررة الأولى	تعهد خطي ودفع تكاليف الإصلاح
	المررة الثانية	استبعاد المستفيد ودفع تكاليف الإصلاح
التعدي على منسوبي الجمعية أو المتطوعين أو المستفيدين لفظياً	المررة الأولى	الإنذار والتعهد الخطي
	المررة الثانية	استدعاء ولي الأمر
	المررة الثالثة	استبعاد المستفيد وحرمانه من المشاركة في الأنشطة لمدة لا تقل عن 3 أشهر
إضاعة أو إتلاف بطاقة العضوية	--	دفع رسوم على إصدار البطاقة الجديدة 10 ريال
عدم التقيد بالتعليمات والضوابط الخاصة بالأنشطة والجمعية	المررة الأولى	إنذاره لفظياً
	المررة الثانية	التعهد الخطي
	المررة الثالثة	استبعاد المستفيد وحرمانه من المشاركة في الأنشطة لمدة لا تقل عن شهر
التعدي على منسوبي الجمعية أو المتطوعين أو المستفيدين جسدياً	المررة الأولى	التعهد الخطي واستدعاء ولي الأمر
	المررة الثانية	استبعاد المستفيد وحرمانه من المشاركة في الأنشطة لمدة لا تقل عن 3 أشهر

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (التاسع) في دورته (الأولى) هذه السياسة في 2021/10/30 م . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية محاسن لرعاية الشباب

الإصدار الثاني - 2021 م

رئيس مجلس إدارة جمعية محاسن لرعاية الشباب



محمد سالم المقهوي





جمعية محاسن لرعاية الشباب

Mahasen Association for Youth Care

جمعية محاسن لرعاية الشباب

ترخيص رقم (1595)

الأحساء - حي محاسن أرامكو الثاني

www.mahasen.org.sa
MahasenSocial@gmail.com

+966 590587652