



المملكة العربية السعودية
جمعية سلام للدعوة والإرشاد
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم ٣٦٤٥

جمعية سلام للدعوة والإرشاد

التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية سلام للدعوة والإرشاد

"الإصدار الأول - 2021 م"

جدة - حي القرينية - ترخيص رقم ٣٦٤٥

هاتف: 0545438971 - 0545437847

SA 1980000320608010033473

info@dawamishrifah.org.sa



الفهرس

| رقم الصفحة | المحتوى |
|------------|---|
| 3 | مقدمة |
| 3 | التعريفات |
| 3 | الغرض من إعداد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين |
| 4 | النقاط التي يعتمد عليها التقييم والقياس الدوري في تقديم الخدمة للمستفيد المباشر |
| 4 | آلية التأكد من استحقاق المستفيدين |
| 5 | خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة |
| 5 | أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة |
| 6 | أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة |
| 6 | خاتمة |
| 7 | الاعتماد |



مقدمة

تسعى جمعية سلام للدعوة والإرشاد إلى توفير كافة الوسائل لتقديم برامجها النوعية وخدماتها في الدعوة والإرشاد، وتحرص الجمعية على أن تكون هذه البرامج والخدمات بإطار من البرامج العلمية والتوعوية المدروسة والمخطط لها والتي تهدف إلى دعوة فئات المجتمع، وتعليم وتوعية المستفيدين من الجاليات المسلمة مما يتطلب تكاتف جهود الجميع في إنجاحها. والمستفيدون هم محور خدماتها ومرتكزها الرئيس لذلك فإن حرصهم وجديتهم والتزامهم وتعاونهم يحقق الفائدة المرجوة من هذه البرامج والخدمات ويساهم في نشر العلم والتوعية والدعوة بكل جوده وكفاءه.

أولاً: التعريفات:

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

ثانياً: الغرض من إعداد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

- ❖ ضمان تقديم مختلف خدمات الجمعية على الوجه الأمثل.
- ❖ تطوير وتطبيق ونشر سياسة موحدة في تقديم الخدمات من خلال وضع المستفيد أولاً.
- ❖ يعتبر موظفي خدمة المستفيدين واجهة الجمعية، وبالتالي فإن هذه السياسة تم تطويرها لتزويد الموظفين بالإرشادات والمعارف لتحقيق التميز في خدمة المتعاملين معها من خلال:
 - ✓ تمكين الموظفين من أداء مهام وواجبات العمل الموكلة إليهم عبر مجموعة من القواعد والإرشادات والعمليات المتسلسلة الواضحة.
 - ✓ تصنيف الخدمات المقدمة وشروطها والفئات المستحقة.
 - ✓ التعرف على واجبات الجمعية تجاه المستفيدين.
 - ✓ التعرف على واجبات المستفيد.



التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

ثالثاً: النقاط التي يعتمد عليها التقييم والف باس ا لدوري في تقديم الخدمة للمستفيد المباشر:

- ✓ نموذج تقديم الخدمات ويشمل:
 - ❖ احتساب عدد الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - ❖ معدل الوقت لتقديم الخدمات
 - ❖ نسبة الخدمات الجديدة المقدمة وفق استراتيجية الجمعية
 - ❖ الأخطاء في تقديم الخدمات ونسبتها
 - ❖ جودة الخدمات المقدمة للمستفيد
 - ❖ سهولة الوصول للخدمات
 - ❖ المدة الزمنية لتقديم الخدمات
 - ❖ سلوك وكفاءة العاملين مقدمي الخدمات
 - ❖ مدى الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
 - ❖ المرونة والتواصل في تقديم الخدمات
 - ❖ شفافية ووضوح الإجراءات والتعليمات للمستفيدين في تقديم الخدمات
 - ❖ العدل والمساواة في تقديم الخدمات
 - ❖ مدى الاستجابة لطلبات المستفيدين
- ✓ معالجة شكاوى المستفيدين.
- ✓ الاقتراحات المقدمة من المستفيدين.
- ✓ قياس معدلات رضا المستفيدين.
- ✓ الاستماع لصوت المستفيد (تحويل ملاحظات المستفيدين إلى فرص تحسين للخدمات).

رابعاً: آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

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.



التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

جمعية سلام للدعوة والإرشاد

خامساً: خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- 1) تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- 2) 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.
 - ❖ الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - ❖ الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- 3) 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.
- 4) إصدار القرار:** تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

سادساً: 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:
- 1- آلية الفحص الإداري:** يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
 - 2- آلية المقابلة الشخصية:** يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
 - 3- آلية الفحص الميداني:** يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

جدة - حي القرينية - ترخيص رقم ٣٦٤٥

هاتف: 0545437847 - 0545438971

SA 1980000320608010033473

info@dawamishrifah.org.sa



التاريخ:

الرقم:

المرفقات:

سابعاً: أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- 1- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- 2- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- 3- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

ثامناً: خاتمة:

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دوراً مهماً في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد و الدقة و الحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع .