

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية

ترخيص رقم (٤٢٥٠)

الإصدار الأول – ٢٠٢٦ م

صفحة الاعتماد

اسم الوثيقة: سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جهة الاعتماد: مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية

رقم الإصدار: الأول

تاريخ الاعتماد: ٢٠٢٦/٠١/٠١

رئيس مجلس الإدارة

عامر بن نايف المانع

التوقيع:



الفهرس

- ١ . المقدمة
- ٢ . الهدف
- ٣ . نطاق التطبيق
- ٤ . التعريفات
- ٥ . المبادئ العامة
- ٦ . حقوق المستفيدين
- ٧ . واجبات المستفيدين
- ٨ . آلية استقبال طلبات الاستفادة
- ٩ . دراسة الطلبات
- ١٠ . تقديم الخدمة
- ١١ . السرية وحماية البيانات
- ١٢ . الشكاوى والمقترحات
- ١٣ . قياس رضا المستفيدين
- ١٤ . متابعة أثر الخدمة
- ١٥ . مؤشرات الأداء
- ١٦ . المراجعة والتحديث

أولاً: المقدمة

تحرص جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية على تقديم خدماتها وبرامجها التنموية وفق مبادئ العدالة والشفافية والمساواة، وبما يحقق رضا المستفيدين ويراعي احتياجاتهم، وتنظم هذه

السياسة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين بما يضمن جودة الخدمات والمحافظة على الحقوق والواجبات.

ثانياً: الهدف

تهدف هذه السياسة إلى:

- * تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
- * ضمان العدالة في تقديم الخدمات.
- * رفع جودة الخدمات والبرامج.
- * تعزيز رضا المستفيدين.
- * حماية خصوصية بيانات المستفيدين.
- * تنظيم استقبال الشكاوى والمقترحات.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تطبق هذه السياسة على:

- * جميع موظفي الجمعية.
- * أعضاء مجلس الإدارة.
- * المتطوعين.

* المستفيدين من خدمات الجمعية.

* الشركاء عند تنفيذ البرامج.

رابعاً: التعريفات

الجمعية: جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية.

المستفيد: كل فرد أو أسرة أو جهة تستفيد من خدمات الجمعية.

الخدمة: أي برنامج أو مبادرة أو مشروع أو نشاط تقدمه الجمعية.

خامساً: المبادئ العامة

تلتزم الجمعية بما يلي:

* العدالة وعدم التمييز.

* احترام المستفيد.

* السرية التامة.

* الشفافية.

* سرعة الإنجاز.

* جودة الخدمة.

* التحسين المستمر.

سادساً: حقوق المستفيدين

يحق للمستفيد:

* الحصول على الخدمة وفق الضوابط.

* التعامل معه بكل احترام.

* معرفة شروط الاستفادة.

* سرية بياناته.

* تقديم شكوى أو مقترح.

* معرفة نتائج طلبه.

* الحصول على خدمة بجودة مناسبة.

سابعاً: واجبات المستفيدين

يلتزم المستفيد بـ:

* تقديم بيانات صحيحة.

- * تحديث بياناته عند الحاجة.
- * الالتزام بأنظمة الجمعية.
- * المحافظة على ممتلكات الجمعية.
- * التعاون مع موظفي الجمعية.
- * استخدام الخدمة في الغرض المخصص لها.

ثامناً: استقبال طلبات الاستفادة

تستقبل الجمعية الطلبات من خلال:

- * مقر الجمعية.
- * الموقع الإلكتروني.
- * البريد الإلكتروني.
- * الهاتف.
- * المنصات الإلكترونية.
- * المبادرات الميدانية.

تاسعاً: دراسة الطلبات

تمر الطلبات بالمراحل التالية:

- ١ . استقبال الطلب .
- ٢ . مراجعة المستندات .
- ٣ . دراسة الحالة .
- ٤ . التحقق من الاستحقاق .
- ٥ . اعتماد الطلب .
- ٦ . إشعار المستفيد .

عاشراً: تقديم الخدمة

تلتزم الجمعية بما يلي:

- * تنفيذ الخدمة في الوقت المناسب .
- * تطبيق معايير الجودة .
- * توثيق تقديم الخدمة .
- * متابعة تنفيذ البرامج .
- * معالجة أي ملاحظات أثناء التنفيذ .

الحادي عشر: سرية البيانات

تلتزم الجمعية بما يلي:

- * حفظ بيانات المستفيدين.
- * عدم الإفصاح عنها إلا وفق الأنظمة.
- * حماية الملفات الورقية والإلكترونية.
- * تحديد صلاحيات الاطلاع على البيانات.

الثاني عشر: الشكاوى والمقترحات

توفر الجمعية قنوات لاستقبال الشكاوى والمقترحات، وتشمل:

- * البريد الإلكتروني.
- * الهاتف.
- * نموذج إلكتروني.
- * صندوق الشكاوى.

ويتم الرد خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل.

الثالث عشر: قياس رضا المستفيدين

تعتمد الجمعية الوسائل التالية:

* الاستبيانات.

* المقابلات.

* النماذج الإلكترونية.

* مؤشرات الأداء.

ويتم تحليل النتائج والعمل على تحسين الخدمات.

الرابع عشر: متابعة أثر الخدمة

تقوم الجمعية بمتابعة أثر الخدمات من خلال:

* التواصل مع المستفيدين.

* قياس نسبة تحقيق الأهداف.

* إعداد تقارير دورية.

* تطوير البرامج بناءً على النتائج.

الخامس عشر: مؤشرات الأداء

تعتمد الجمعية مؤشرات منها:

* نسبة رضا المستفيدين.

* عدد المستفيدين.

* زمن تقديم الخدمة.

* عدد الشكاوى.

* نسبة معالجة الشكاوى.

* نسبة الالتزام بمعايير الجودة.

السادس عشر: المراجعة والتحديث

تراجع هذه السياسة مرة واحدة سنوياً أو كلما دعت الحاجة، ويتم اعتماد أي تعديل من مجلس الإدارة.

الاعتماد

اعتمدت هذه السياسة من مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمحافظة ضرية، ويعمل بها من تاريخ اعتمادها، وتعد ملزمة لجميع منسوبي الجمعية



+966 579200015



tanmia-dharyah.sa



tnmia242



محافظة ضرية، منطقة القصيم



tnmia242@gmail.com