

الرقم :
التاريخ : / /
المشروعات :



المملكة العربية السعودية

موقعة من المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم تسجيل (741)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية طوى الخيرية

الرقم :
التاريخ : / /
المشروعات :



المملكة العربية السعودية

مركز تنمية القطاع غير الربحي
برقم تسجيل (741)

جدول المحتويات

- ٢ تمهيد
- ٢ الهدف العام
- ٢ الأهداف التفصيلية
- ٣ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٣ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٣ ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- اعتماد مجلس الإدارة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

الرقم :
التاريخ : / /
المشروعات :



المملكة العربية السعودية

مركز من المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم تسجيل (741)

تمهيد :-

تضع جمعية طوى الخيرية 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 الاداء ، 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 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 حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه 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



جمعية طوى الخيرية

المشروعات :

- 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

١. المقابلة.

٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.

• **اللائحة الأساسية للجمعية**

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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.

الرقم :
التاريخ : / /
المشروعات :



جمعية حقوق الإنسان

المملكة العربية السعودية

مركزية من المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم تسجيل (741)

- 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 .

تم اعتماد لائحة (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) في محضر اجتماع رقم (١٨) بتاريخ

٢٠٢٣/٠٢/٠٦ م



آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

سياسة تقديم الدعم العيني (سقى الصهاريج)

- ✓ ان يكون المستفيد مسجل بالجمعية وفق سياسة صرف المساعدات وتقرير البحث الاجتماعي .
- ✓ تحديث البيانات والتجارب مع اتصالات الباحث هاتفيا والزيارات الميدانية.
- ✓ ان يكون داخل نطاق عمل الجمعية.
- ✓ أن لا يكون داخل المناطق المحظور دخول الصهاريج لها .
- ✓ ان يكون موقع المستفيد يسمح بدخول الصهاريج بحيث لا يكون في جبال وعرة أو مناطق خطر على سلامة السائق والصهاريج .

ملاحظة

- ✓ يتم الصرف بالترتيب حسب الفئة الأشد حاجة بعد اعتماد توزيعها

المستندات المطلوبة لتسجيل المستفيدين

- ❖ صورة من الهوية سارية (نظامية) (الزامي).
- ❖ صورة إثبات السكن: (عقد إيجار – صك المنزل - وثيقة - فاتورة الكهرباء – فاتورة الماء) (إن وجد).
- ❖ تقرير طبي للحالة الصحية (للمرضى).
- ❖ مشهد الضمان (إن وجد) تعريف بالراتب (إن وجد) تعريف التقاعد (إن وجد) .

آلية الحصول على الدعم

- التوجه الى مقر الجمعية مع احضار اصل الهوية الوطنية وصورة.
- يتم بعد ذلك النظر في حالة الاستحقاق عن طريق الباحث الاجتماعي.
- يتم الرفع الى الادارة التنفيذية بعد الموافقة.
- تعبأة الاستمارة الخاصة بالانضمام.
- ومن ثم يتم التواصل مع المستفيد لإبلاغه بأنه تم تسجيله لدى الجمعية.
- ثم يتم التوجه الى الجمعية للحصول على الكرت الخاص بالتعبأة.

الكميات ومدة الاستحقاق:

تتم تعبأة صهريج ماء واحد سعة ١١ طن شهريا لكل مستفيد حاصل على كرت الاستحقاق



مركز تنمية القطاع غير الربحي

سياسة توزيع الماء على المساجد والجهات

شروط الاستحقاق:

١. أن يكون المسجد/الجامع مصدق رسمياً من الوزارة.
٢. أن لا يكون المسجد/الجامع داخل مجمع سكني خاص.
٣. أن لا يكون المسجد/الجامع داخل شركة أو مؤسسة خاصة.
٤. أن لا يكون هنالك داعم أو داعمين للمسجد يوفران احتياج المسجد من الماء باستمرار.
٥. يتم تحديد الكميات المستحقة بناءً على زيارة الباحث الميداني وموقع المسجد وعدد المصلين في المسجد.
٦. أن يكون تقديم طلب تسجيل المسجد من الإمام أو المؤذن .
٧. الالتزام بتوفير من يساعد في عملية التنزيل لداخل المسجد.

طريقة العمل:

١. الدخول الي رابط التسجيل في مشروع سقيا المساجد من قبل امام المسجد أو المؤذن.
٢. تعبئة النموذج الخاص بطلب سقيا المساجد وتحري الدقة في تعبئته بالمعلومات الصحيحة.
٣. بعد استلام طلبات السقيا تحدث قائمة طلبات المساجد وتسلم الي الباحث الاجتماعي
٤. يقوم الباحث الاجتماعي برفع تقريره الميداني عن المسجد المذكور وهل يستحق أم لا.
٥. إذا كان المسجد يستحق تحدد الكمية المقررة له شهريا وتسلم الي المستودع للتوصيل.
٦. إذا كان المسجد لا يستحق ينقل الي قائمة مساجد الانتظار في حتى يتم تغطية مساجد المستحقة أولاً ثم يكون الدور عليها.
٧. يقوم مندوب التوصيل بتوصيل الكمية المقررة للمسجد وتعبئة نموذج الاستلام المعد لذلك ورفع تقريره للإدارة بالمساجد التي تم التسليم لها بشكل دوري.



اللائحة الإجرائية لنقل مشروع سقيا المساجد

