

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



## الرقابة على الوثيقة

## معلومات الوثيقة

العنوان	رقم الوثيقة	حالة الاعتماد
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات	ود/س.ت.ع.م-٤٦	معتمد

## التغيرات التي تمت على الوثيقة

رقم الإصدار	التاريخ	المعد	التغييرات الذي تمت
١, ١	أكتوبر ٢٠٢٢ م	الجودة والمعلومات	اعداد السياسة
١, ١	٢٠٢٥/٠٥/٠٦ م	الجودة والمعلومات	تحديث السياسة وترميزها

## قائمة التوزيع

#	الجهة
١	مشرف قسم الجودة والمعلومات.
٢	الموقع الإلكتروني للجمعية.
٣	الموظفين.

## اعتماد

تم اعتماد الوثيقة في اجتماع مجلس إدارة جمعية ود رقم (٠٤) المنعقد في تاريخ ٠٧ مايو ٢٠٢٥ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

### تمهيد

تهدف هذه السياسة لتنظيم العلاقة بين جمعية ود الخيرية والمستفيدين بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف. تسعى الجمعية من خلال هذه السياسة الى تعريف المستفيدين من الخدمات التي تقدمها ومعرفة جميع الإجراءات ذات العلاقة والتي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة.

### النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفق الأنظمة.

### البيان

١. تلتزم جمعة ود الخيرية بتقدير حاجة المستفيد من خلال عمل دراسة لرصد احتياجات المستفيدين بشكل دوري.
٢. تلتزم جمعة ود الخيرية بتقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة.
٣. تلتزم الجمعية على رفع جودة الخدمات المقدمة من خلال التركيز على عملية قياس رضا المستفيد.
٤. تلتزم الجمعية عند التعامل مع المستفيد على:
  - ❖ حسن استقبال المستفيد وعدم تجاهل طلب المستفيد وقبول تسجيله بالجمعية وفق الشروط المحددة، والرد على جميع استفساراتهم وتساؤلاتهم.
  - ❖ العدل والمساواة وعدم التمييز بين المستفيدين في الحصول على الخدمات المقدمة من قبل الجمعية.
  - ❖ السرية والمحافظة على خصوصية المستفيد والمحافظة على مشاعرهم وحفظ كرامتهم.
  - ❖ المساهمة في معالجة المشاكل الاسرة بقدر الإمكان وذلك من خلال:
    - معالجتها داخلياً
      - بأدراجهم ضمن البرامج التوعوية التي تقيمها الجمعية.
      - التحويل الداخلي ويكون للأقسام الأخرى التابعة للجمعية حسب اختصاص كل قسم.
    - معالجتها خارجياً
      - التوجيه الخارجي: ويكون لجهات أخرى تستطيع معالجة المشكلة أو المساهمة بحلها أو اعتمادها لديها كمستفيدة.
٥. تلتزم الجمعية عند قياس رضا المستفيدين على:
  - ❖ استخدام استبيانات قياس الرضا بشكل دوري كطريقة لرصد وقياس رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة.
  - ❖ وضع آلية لاستقبال ومعالجة شكاوى ومقترحات المستفيدين.



٦. تلتزم الجمعية بتقديم الخدمات التالية للمستفيدين بأفضل صورة ممكنة:

- ❖ إطلاق برامج توعوية وتدريبية لتنمية كافة فئات المجتمع.
- ❖ توفير برامج (تدريبي - تعليمي - مهاري) لدى أبناء الاسر.
- ❖ نشر الوعي لرفع المستوى الثقافي والاجتماعي والصحي بين افراد المجتمع.
- ❖ المساهمة في محاربة الفقر عن طريق دعم ورفع المستوى الاقتصادي للأسر المحتاجة.
- ❖ إيجاد متنفس مهيا بكافة الاحتياجات لكبار السن لتسهيل ممارساتهم وهواياتهم.
- ❖ المشاركة مع القطاعات الحكومية والخاصة في المحافظة على البيئة.
- ❖ المشاركة عن طريق إقامة الفعاليات (معرض-أسواق جديدة- ملتقيات ومنتديات).
- ❖ تطوير المهارات الأسرية في فن التواصل الاجتماعي.
- ❖ إقامة علاقات قوية وتبادل الخبرات مع الجمعيات الأخرى على مستوى المملكة والعالم.
- ❖ دعم وتطوير الاسر المنتجة بالمنطقة.

٧. معايير اختيار المستفيدين

- ❖ تعتمد الجمعية على معايير واضحة ومعلنة لتحديد المستحقين.
- ❖ يتم تقييم احتياج المستفيد بناءً على بيانات دقيقة (مثل الدخل، عدد أفراد الأسرة، الحالة الصحية، إلخ).
- ❖ يتم تحديث بيانات المستفيدين بشكل دوري لضمان استمرار الاستحقاق.

٨. إجراءات تقديم الخدمة

- ❖ التقديم من خلال الموقع الإلكتروني وتعبئة نموذج طلب.
- ❖ إرفاق الوثائق المطلوبة.
- ❖ دراسة الحالة من قبل اللجنة المختصة.
- ❖ إشعار المستفيد بالقبول أو الرفض مع ذكر الأسباب (عند الطلب).

## الغاء الوثائق السابقة

تحل هذه السياسة محل جميع السياسات أو الإرشادات السابقة المتعلقة بحماية البيانات الشخصية، وتصيح السياسة الوحيدة السارية والمعتمدة اعتباراً من تاريخ نفاذها.

## المراجع

الإجراءات ذات العلاقة بالسياسة وفقاً للمرجع التالي:

- ❖ الية استقبال المستفيدين.
- ❖ طرق التواصل مع المستفيدين.
- ❖ كيفية التعامل مع المستفيدين.
- ❖ رضا أصحاب المصلحة.
- ❖ نظام الشكاوى.