



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية

النسخة الثانية
2025 - 2024

أولاً: المقدمة

1-1 تضع جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية هذه السياسة لتنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها، بما يكفل حقوقهم، ويوضح آليات التعامل معهم، ويضمن تقديم الخدمات وفق إجراءات واضحة ومنظمة.

2-1 تختص هذه السياسة بالضوابط والمعايير الخاصة بالتعامل مع المستفيدين، لضمان الالتزام والتطبيق وفق أسس منهجية تحقق أهداف الجمعية وأداءها المؤسسي.

3-1 تركز جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال آلية واضحة للتعامل معهم، مع مراجعتها وتحديثها عند الحاجة بما يكفل حقوق المستفيد.

ثانياً: الهدف العام

1-2 تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

2-2 أنواع مستفيدي الجمعية:

1. مستفيد مباشر: وهو المستفيد الذي تقدم له الجمعية خدمة مباشرة، وتُدوّن بياناته بشكل متكامل، ويتم قياس رضاه بعد نهاية البرنامج.
2. مستفيد غير مباشر: وهو المستفيد الذي يستفيد من منشورات أو منتجات أو محتوى الجمعية عبر موقعها الإلكتروني أو عبر منصات التواصل الاجتماعي للجمعية، أو من خلال أحد شركاء الجمعية.

ثالثاً: الأهداف التفصيلية

1-3 تحديد المستفيدين من خدمات الجمعية، وتقدير احتياجاتهم، وتسهيل إجراءات حصولهم على الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.

2-3 تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الوسائل الإلكترونية في خدمة المستفيد.

3-3 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

4-3 التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدمي الخدمة.

5-3 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 لدى المستفيدين تجاه الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد، والتشجيع على ذلك، والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
- تطوير مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى وجودة الخدمات المقدمة للمستفيد، ومعالجة معوقات تقديم الخدمة، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر وقياس آراء المستفيدين

رابعاً: قنوات التواصل المعتمدة مع المستخدمين

1-4 تعتمد الجمعية قنوات تواصل رسمية ومعتمدة لاستقبال طلبات المستخدمين واستفساراتهم وملاحظاتهم، بما يضمن سهولة الوصول إلى الخدمة ووضوح إجراءات التعامل.

2-4 تشمل قنوات التواصل المعتمدة ما يلي:

- الحضور إلى مقر الجمعية عند الحاجة.
- الاتصالات الهاتفية والرسائل الرسمية.
- البريد الإلكتروني الرسمي للجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية وروابط التقديم المعتمدة.
- منصات التواصل الاجتماعي الرسمية للجمعية.

3-4 تلتزم الجمعية بالرد على استفسارات المستخدمين عبر القنوات المعتمدة خلال مدة مناسبة، وفق طبيعة الطلب والإجراءات الداخلية المعتمدة.

4-4 يتم توجيه المستخدم إلى القناة المناسبة بحسب نوع الخدمة أو الطلب، مع توضيح المتطلبات اللازمة لاستكمال الإجراء.

5-4 تلتزم الجمعية بتوثيق الطلبات والملاحظات الواردة من المستخدمين، والتعامل معها بسرية ومهنية وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة.

6-4 تلتزم الجمعية بتحديث قنوات التواصل المعتمدة عند الحاجة، والإعلان عنها للمستخدمين عبر الوسائل المناسبة.

خامساً: آلية التعامل مع المستخدم

1-5 استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.

2-5 إبلاغ المستخدم بأن التقديم لخدمات الجمعية يتم عبر الروابط أو القنوات المعتمدة من الجمعية.

3-5 التأكد من تقديم المستخدم كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

4-5 المحافظة على خصوصية بيانات المستخدم وسريتها.

- 5-5 توضيح أن طلب المستفيد يُرفع إلى الإدارة المختصة لدراسته، والرد عليه بالقبول أو الرفض وفق الإجراءات المعتمدة.
- 6-5 استكمال إجراءات التسجيل عند اكتمال الطلبات والمتطلبات اللازمة.
- 7-5 يلتزم المستفيد عند تقديم طلب الخدمة عبر القنوات المعتمدة باستكمال متطلبات الخدمة، والتقيّد بالتعليمات والإجراءات المنظمة لها.
- 8-5 تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.
- 9-5 قياس رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة، وتحليل النتائج للاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة.
- 10-5 في حال طلب المستفيد خدمة أو برنامجاً ليس من اختصاص الجمعية، تتم إحالته إلى الجهة المختصة متى أمكن، وإبلاغه بأن الخدمة أو البرنامج لا يدخل ضمن اختصاص جمعية طويق.

سادساً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد

- 1-6 تحديد الفئات المستهدفة:
- تلتزم جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية بتطبيق آلية واضحة وعادلة للتحقق من استحقاق المستفيدين للخدمات المقدمة، ويُشترط أن يكون المستفيد من الفئات المحددة في خطة الجمعية وخدماتها، وتشمل: الأيتام، وذوي الظروف الخاصة، والأشخاص ذوو الإعاقة، والمسجلين في قوائم الضمان الاجتماعي، وأبناء شهداء الواجب والمصابين، وأبناء السجناء والمفرج عنهم، وأبناء المتعافين من السموم، وذوي الدخل المحدود من أفراد المجتمع، وذلك وفق البرامج والخدمات المعتمدة في الجمعية.
- 2-6 التحقق من البيانات:
- يُطلب من المستفيد تقديم المستندات اللازمة للتحقق من استحقاقه، مثل: الهوية الوطنية، والعنوان الوطني، والسيرة الذاتية، والمؤهل، والمستندات الثبوتية للحالة عند الحاجة.

3-6 المطابقة مع معايير الاستحقاق:

تتم مطابقة بيانات المستفيد مع الشروط المحددة لكل خدمة، مثل: العمر، والمؤهل، والحالة الاجتماعية أو الاقتصادية، أو أي متطلبات أخرى مرتبطة بطبيعة الخدمة، وفي حال عدم استيفاء الشروط يتم إشعار المستفيد بالسبب.

4-6 تحديث البيانات عند الحاجة:

تُراجع بيانات المستفيدين عند الحاجة أو عند وجود ما يستدعي التحديث، بما يضمن استمرار استحقاقهم للخدمة ومواءمة البيانات مع متطلبات البرامج والفئات المستهدفة.

5-6 السرية وعدم التمييز:

تلتزم الجمعية بالحفاظ على سرية معلومات المستفيدين، وعدم التمييز بينهم لأي سبب غير مرتبط بمعايير الاستحقاق.

سابعًا: آلية توزيع الخدمات على الجهات المستفيدة

تحرص جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية على توجيه خدماتها للجهات المستفيدة وفق معايير احتياج واضحة وعادلة، وبما يتوافق مع أهداف الجمعية وخططها التشغيلية المعتمدة، وذلك استنادًا إلى الضوابط التالية:

1-7 طلب رسمي من الجهة المستفيدة:

تتقدم الجهة المستفيدة بطلب رسمي يوضح نوع الخدمة المطلوبة، وعدد المستفيدين المتوقعين، وأهداف الخدمة.

2-7 دراسة وتحليل الاحتياج:

تقوم الإدارة المختصة بدراسة الطلب وتحليل الاحتياج بناءً على:

- نطاق عمل الجهة المستفيدة.
- عدد المستفيدين المتوقعين.
- جاهزية الجهة المستفيدة من حيث البنية التحتية.
- توافق الطلب مع أهداف جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية وخططها التشغيلية المعتمدة.

3-7 توزيع عادل للخدمة:

تُعطى الأولوية للجهات ذات الأثر الأكبر، أو الواقعة في مناطق ذات احتياج أعلى، أو التي لم تستفد سابقاً من خدمات الجمعية، وذلك بحسب الإمكانيات المتاحة.

4-7 توثيق العلاقة:

يتم توثيق العلاقة مع الجهة المستفيدة عبر مذكرة تفاهم، بما يحدد مسؤوليات الطرفين وآلية تنفيذ الخدمة.

5-7 المتابعة والتقييم:

تلتزم الجهة المستفيدة برفع تقارير دورية حول الأثر المحقق، وتقييم الشراكة بعد انتهاء الخدمة، بما يضمن جودة التنفيذ.

ثامناً: المسؤوليات

1-8 تُطبق هذه السياسة على جميع العاملين ضمن أنشطة الجمعية، وعلى كل من يتعامل مع المستفيدين، ويلتزم الجميع بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.

2-8 تتولى الإدارة المختصة نشر الوعي بهذه السياسة، وإتاحتها للمعنيين بها، وفق الإجراءات المعتمدة في الجمعية.

تاسعاً: الاعتماد

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الثالثة المنعقدة بتاريخ 25/09/2024م.

رئيس مجلس إدارة جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية

أ. خالد بن أحمد العبيد

