



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

النسخة الأولى

هـ - 2024 م 1445

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: مقدمة

- 1-1 تضع جمعية طويق السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.
- 2-1 تختص هذه اللائحة بالضوابط والمعايير الخاصة بالمستفيدين، لضمان الالتزام والتطبيق وفق أسس منهجية تحقيقاً لأهداف الجمعية وأدائها المؤسسي.
- 3-1 تركز جمعية طويق 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..

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، وتدون 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 في منصات التواصل الاجتماعي للجمعية.

ثالثاً: الأهداف التفصيلية

- 1-3 تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2-3 تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية 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 مقدم 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 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.
 - 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.

رابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1-5 المقابلة
- 2-5 الاتصالات الهاتفية أو الخطابات
- 3-5 الباحث الاجتماعي

4-5 وسائل التواصل الاجتماعي

5-5 منصة التطوع

6-5 الموقع الإلكتروني للجمعية

خامساً: آلية التعامل مع المستفيد

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

2-5 التأكيد على المستفيد بأن التقديم يتم إلكترونياً من خلال روابط الجمعية أو موقع الجمعية.

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

4-5 المحافظة على خصوصية بيانات المستفيد وسريتها

5-5 التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه.

6-5 استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

7-5 يعتبر التقديم عبر الرابط الإلكتروني أو زيارة الجمعية لأي برنامج هو رغبة من المستفيد في الاستفادة وموافقة على تعليماته.

8-5 تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد.

9-5 التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

10-5 في حال طلب المستفيد خدمة أو برنامج ليس من اختصاص الجمعية، يتم إحالته لجمعية المختصة وإبلاغه أنه هذه الخدمة أو البرنامج ليس من اختصاصات جمعية طويق .

سادساً: آلية التحقق من استحقاق المستفيد:

تلتزم جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية بتطبيق آلية واضحة وعادلة للتحقق من استحقاق المستفيدين للخدمات المقدمة، وذلك وفقاً للمعايير التالية :

1. تحديد الفئات المستهدفة:

يُشترط أن يكون المستفيد من الفئات المحددة في خطة الجمعية (مثل الباحثين عن عمل، أو الجمعيات ، أو الجهات غير الربحية المستهدفة) .

2. التحقق من البيانات:

- يُطلب من المستفيد تقديم مستندات ثبوتية (مثل الهوية الوطنية، العنوان الوطني، السيرة الذاتية، المؤهل و المشهد لإثبات الحالة في حال كان من مستفيدي الضمان الاجتماعي أو الأيتام ذوي الظروف الخاصة أو ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات التي تقدم جمعية طويق الخدمة لهم)

-يتم مراجعة المستندات من قبل مسؤول الخدمات أو الباحث الاجتماعي في الجمعية

3.المطابقة مع معايير الاستحقاق:

-تتم مقارنة بيانات المستفيد مع الشروط المحددة لكل خدمة (مثل العمر، المؤهل، الوضع الوظيفي)
-في حال عدم استيفاء الشروط، يتم إشعار المستفيد بالسبب .

4.تحديث دوري للبيانات:

- تُراجع بيانات المستفيدين بشكل دوري لضمان استمرار استحقاقهم للخدمة
- تُحدث السياسة سنوياً لضمان مواءمتها مع متغيرات البرامج والفئات المستهدفة .

5. السرية وعدم التمييز:

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

آلية توزيع الخدمات على الجمعيات المستفيدة:

تحرص جمعية طويق لصناعة الكوادر البشرية على توزيع خدماتها على الجمعيات الشريكة بناءً على معايير احتياج واضحة وعادلة، وذلك وفقاً للضوابط التالية:

1. طلب رسمي من الجهة المستفيدة:

تقدم الجمعية المستفيدة طلباً رسمياً يوضح نوع الخدمة المطلوبة، وعدد المستفيدين المتوقعين، وأهداف الخدمة

2. دراسة وتحليل الاحتياج:

يقوم فريق التمكين أو إدارة المشاريع بدراسة الطلب بناءً على:

- نطاق عمل الجمعية المتقدمة
- عدد المستفيدين المستهدفين
- جاهزية الجمعية من حيث البنية التحتية
- توافق الطلب مع أهداف جمعية طويق والخطط التشغيلية المعتمدة

3. توزيع عادل للخدمة:

تُعطى الأولوية للجمعيات:

- ذات الأثر الأكبر
- أو الواقعة في مناطق ذات احتياج أعلى
- أو التي لم تستفد سابقاً من خدمات الجمعية

4. توقيع مذكرة تفاهم/اتفاقية تنفيذ

يتم توثيق العلاقة عبر مذكرة تفاهم أو اتفاقية تنفيذ تحدد مسؤوليات الطرفين.

5. المتابعة والتقييم

تلتزم الجمعية المستفيدة برفع تقارير دورية حول الأثر المحقق، وتُقيم الشراكة بعد انتهاء الخدمة لضمان جودة التنفيذ.

سابعاً: المسؤوليات

- 1-7 تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وعلى هذه السياسة والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.
- 2-7 على الإدارة المختصة نشر الوعي في ذلك الخصوص وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

رئيس مجلس إدارة جمعية طويق لصناعة
الكوادر البشرية بالمنطقة الشرقية



خالد بن أحمد العبيد