

مقدمة:

نطلاقاً من رؤية الجمعية في تقديم عمل تنموي واجتماعي رائد، وإيماناً بأن المستفيد هو المحور الأساسي والهدف الأسمى لخدماتنا، تم إعداد هذه اللائحة لتكون ميثاقاً ينظم العلاقة التشاركية بين الجمعية والمستفيدين. تهدف اللائحة إلى ترسيخ قيم العدالة والشفافية، وضمان تقديم الخدمات وفق أعلى معايير الجودة بما يكفل كرامة المستفيد ويحفظ حقوق الجمعية، تماشياً مع الأنظمة والتشريعات المنظمة للقطاع غير الربحي.

الهدف العام:

تقديم خدمات متميزة وشاملة لكافة شرائح المستفيدين بإتقان وسرعة، من خلال تبسيط الإجراءات وتفعيل التقنيات الحديثة، والوصول إلى المستحقين بأسهل الطرق الممكنة لضمان تحقيق أثر مستدام.

الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات عن طريق:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة.
2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة كحق من حقوق المستفيد وأداة للتطوير.
4. توفير قنوات واضحة لاستقبال الشكاوى ومعالجتها بجدية وحيادية.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- المقابلة الشخصية.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات الرسمية.
- خدمات طلب المساعدة.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين :-

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- نماذج طلبات الدعم المعتمدة.

آلية التعامل مع المستفيد وإنهاء معاملاته :-

- 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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف توضيحها.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها، مع توضيح واجب المستفيد في تحديث بياناته عند أي تغيير.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة والرد عليه خلال مدة (10 ايام عمل) ..
- استكمال إجراءات التسجيل وتقديم الخدمة اللازمة فور اكتمال الطلبات.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في 2026/02/02 م

