



## لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين لجمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير



الرقم : -

التاريخ: ١٤٤٥ / ٧ / ٨ هـ

المشروع: لا يوجد

## ■ تمهيد:

تضع جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير السياسات والاجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الاطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه . بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف . وتشكل انظمة العمل والعقود المصدر الاساسي 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 الاطراف ذات العلاقة مع الجمعية . وترتكز جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير على صيغة العلاقات مع المستفيدين . وتضع لها اولوية من خلال وضع الية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

## ■ الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الاهداف . والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد .

## ■ الاهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظاً لوقته وتقديراً 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 و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .



الرقم : -

التاريخ: ٨ / ٧ / ١٤٤٥ هـ

المشروع: لا يوجد

- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي :
  - ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
  - ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
  - ٣- 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 .
  - ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
  - ٥- 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 من خلال تلمس اراء المستفيدين .
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :
  - ١- المقابلة .
  - ٢- الاتصالات الهاتفية .
  - ٣- وسائل التواصل الاجتماعي .
  - ٤- الخطابات .
  - ٥- خدمات طلب المساعدة .
  - ٦- خدمة التطوع .
  - ٧- الموقع الالكتروني للجمعية .
  - ٨- جوال واتس اب .
  - ٩- الرسائل النصية sms
- الادوات المتاحة لموظف خدمات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
  - ١- اللائحة الاساسية للجمعية .
  - ٢- لائحة صرف المساعدات .
  - ٣- الية التحقق من استحقاق المستفيد للخدمة .
  - ٤- السياسة العامة للتعامل مع الشكاوى .

- ٥- طلب دعم مستفيد .
- ٦- نظام رافد الالكتروني (ادارة الخدمة المجتمعية)
- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي :
  - ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .
  - ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة . وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
  - ٣- في حالة عدم وضوح الاجراء للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للاجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية .
  - ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة على صحة المعلومات .
  - ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لاتقل عن اسبوعين .
  - ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
  - ٧- تقديم الخدمة اللازمة .

تم الاطلاع على لائحة اختيار المستفيدين واعتمادها

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	أ/ سعود معيوض دبيان الثبيتي	رئيس المجلس	
٢	أ/ عادل نائف قبلان العتيبي	نائب الرئيس	
٣	أ/ فواز حميد ناحي الثبيتي	عضواً	
٤	أ/ عيضة معيوض دبيان الثبيتي	عضواً	
٥	م/ بندر عائض عيد الثبيتي	عضواً	