



جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
Al - Ardah Community Development Association

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
رقم الترخيص : 4165

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٢٠ / /
المرفقات :

جمعية التنمية الأهلية بمحافظة العارضة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

تم اعتماد هذه السياسة في ١ / ١ / ٢٠٢٣ م



0533111072



tanmyah1@outlook.sa



@TanmyahA



جازان - محافظة العارضة - حي الروابي

حسابنا في مصرف الراجحي



SA1380000 519608010068348



تمهيد:

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية 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.

الهدف العام:

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



الأهداف التفصيلية:

تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر الإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة. 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 إنها 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.



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
رقم الترخيص : 4165

جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
AI - Ardah Community Development Association

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٢٠ / /
المرفقات :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقابلة.

الاتصالات الهاتفية.

وسائل التواصل الاجتماعي.

المخاطبة.

خدمات طلب المساعدة.

خدمة التطوع.

مندوبي المكاتب الفرعية.

الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة للموظف

علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية.

دليل خدمات البحث الاجتماعي.

طلب دعم مستفيد.

دليل سياسة الدعم للمستفيدين



معايير قبول المستفيدين – جمعية التنمية الأهلية

تهدف هذه الوثيقة إلى تحديد معايير قبول المستفيدين في جمعية التنمية الأهلية بما يضمن عدالة الوصول للخدمة، ورفع كفاءة الاستهداف، والالتزام بمتطلبات الجهات التنظيمية. يُعمل بهذه المعايير بعد اعتمادها من مجلس الإدارة.

أولاً: النطاق والتعاريف

- تسري هذه المعايير على جميع الخدمات والبرامج التنموية والتدريبية والإغاثية التي تقدمها الجمعية.
- المستفيد : كل فرد أو أسرة تتقدم بطلب للالتحاق ببرامج الجمعية أو الحصول على خدمة وفق الضوابط المعتمدة.

ثانياً: المعايير العامة للقبول

- الجنسية والإقامة النظامية : سعودي الجنسية أو مقيم إقامة نظامية داخل المملكة.
- النطاق الجغرافي : ضمن نطاق خدمات الجمعية مع إثبات مقر الإقامة (عقد إيجار/صك/فاتورة خدمات).
- الوضع الاجتماعي والاقتصادي : من ذوي الدخل المحدود أو الظروف الاجتماعية الطارئة (فقر، بطالة، ترمل، طلاق، إعاقة...).
- الاحتياج الفعلي : ثبوت الاحتياج وفق دراسة الباحث الاجتماعي/الزيارة الميدانية.
- انطباق الفئة المستهدفة : ضمن الفئات التي تستهدفها الجمعية بحسب خطتها السنوية.



- سلامة السجل القانوني : خلو السجل من قضايا تمس النزاهة أو الأمن.
- عدم ازدواجية الاستفادة : عدم الحصول على خدمة مماثلة من جهة أخرى دون تنسيق.
- التعاون والشفافية : تقديم بيانات صحيحة والالتزام بالتحديث الدوري.

ثالثاً : معايير خاصة بحسب نوع الخدمة/البرنامج

(1) البرامج الإغاثية/المعيشية:

- الدخل الشهري للأسرة أقل من الحد الأدنى الذي تحدده الجمعية سنوياً.
- توفر مستندات داعمة (خطاب الضمان/الجهات الرسمية/تقارير اجتماعية).
- (2) البرامج التدريبية والتنموية:

- توفر الرغبة والقدرة على الالتحاق وتحقيق الفائدة.
- اجتياز المقابلة أو التقييم القبلي عند طلبه.
- الالتزام بالحضور والانضباط وفق اللائحة.

(3) برامج التمكين الاقتصادي/دعم المشاريع الصغيرة:

- وجود فكرة/خطة مشروع قابلة للتنفيذ مدعومة بدراسة مبسطة.
- اجتياز التقييم الفني والمالي للمشروع.
- عدم وجود تعثرات ائتمانية سابقة لدى جهات تمويلية.



جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
AI - Ardah Community Development Association

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالعارضة
رقم الترخيص : 4165

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٢٠ / /
المرفقات :

رابعاً :آلية التحقق من الاستحقاق

- تقديم الطلب عبر النماذج أو المنصة الإلكترونية المعتمدة وإرفاق المستندات المطلوبة.
- مراجعة أولية للبيانات واستكمال النواقص.
- دراسة الحالة من قبل الباحث الاجتماعي وإعداد تقرير مختصر.
- زيارة ميدانية عند الحاجة للتحقق من صحة البيانات.
- العرض على لجنة شؤون المستفيدين لاتخاذ القرار) قبول/اعتذار (والتوثيق بحضور.
- إشعار المستفيد بالنتيجة وتسجيلها في قاعدة البيانات مع تحديد مدة صلاحية الاستحقاق وإعادة التقييم.

خامساً :المستندات المطلوبة) حسب الحالة)

- هوية وطنية/إقامة سارية المفعول.
- إثبات سكن حديث.
- مشهد ضمان اجتماعي أو تعريف بالراتب/بيان دخل.
- تقارير طبية/اجتماعية(إن وجدت).
- أي مستندات داعمة أخرى تطلبها اللجنة.



0533111072



tanmyah1@outlook.sa



@ TanmyahA



جازان - محافظة العارضة - حي الروابي

حسابنا في مصرف الراجحي



SA1380000 519608010068348

سادساً: حالات الاعتذار عن الطلب

- عدم انطباق المعايير.
- عدم اكتمال المستندات بعد منح مهلة الاستكمال.
- تكرار الاستفادة من خدمة مماثلة دون مبرر أو دون تنسيق.
- تقديم معلومات غير صحيحة أو مضللة.

سابعاً: التزامات المستفيد المقبول

- الالتزام بلوائح الجمعية وتعليماتها والمواظبة على الحضور (للبرامج التدريبية).
- إبلاغ الجمعية فوراً بأي تغيير يطرأ على الحالة الاجتماعية/المالية.
- التعاون في الزيارات والمتابعة والتقييم بعد الاستفادة.

ثامناً: الحوكمة والمراجعة الدورية

- تتولى لجنة شؤون المستفيدين تطبيق هذه المعايير والبت في الحالات الاستثنائية المبررة.

- يُراجع هذا المستند سنوياً ويُرفع أي تعديل للاعتماد من مجلس الإدارة.
- تُحفظ جميع الطلبات ونتائجها في قاعدة بيانات الجمعية للرجوع والرقابة.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد هذه السياسة مجلس الإدارة في ٠١ / ٠١ / ٢٠٢٣ في دورته الأولى في محضر رقم (١)

رئيس مجلس الإدارة

د/ خالد محمد معشي



