

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأسرية بالمنطقة الشرقية (وثام)
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم (496)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات والبرامج

ديسمبر - 2022 م

تاريخ الاصدار:

002

رقم الاصدار:

تمهيد:

تسعى جمعية التنمية الأسرية وثام نحو تواصل أفضل مع المجتمع وزيادة المستفيدين من خدماتها، فهي تعمل على تطوير وتحسين برامجها وخدماتها، بحيث تتمكن من توصيل خدماتها عبر القنوات المتعددة لأعداد أكبر من الفئات المستهدفة ورسم صورة ذهنية صحيحة عن الجمعية.

المادة الأولى: خدمة مساعدة المقبلين على الزواج

خدمة مساعدة مالية تقدم للشباب المقبلين على الزواج وفق شروط معينة:

1. شروط الاستحقاق لمستفيدي المساعدات المالية بالجمعية:

1. أن تكون إقامتك ضمن نطاق خدمات جمعية وثام..
2. أن يكون هذا هو زواجك الأول.
3. أن يكون تم عقد القران ولم يمضي عليه أكثر من 6 أشهر.
4. أن يكون الزوجين سعوديين.
5. أن تكون تعمل وراتبك شامل البدلات أقل من (6000) ريال.
6. لم يسبق لك أن استفدت بمساعدة مالية من جمعية وثام.

2. المستندات المطلوبة للتسجيل :

- تعبئة نموذج طلب المساعدة (لتحميل النموذج من موقع الجمعية).
- الهوية الوطنية (الأصل وصورة منها).
- سجل الأسرة (الأصل وصورة منه).
- عقد النكاح (الأصل وصورة منه).
- إثبات السكن (صك ملكية أو عقد إيجار).
- تعريف بالراتب شامل البدلات (وشهادة من التأمينات الاجتماعية للقطاع الخاص).

3. طريقة التقديم لخدمات الجمعية:

- تقديم الطلب عبر موقع الجمعية خدمة (المساعدة المقبلين على الزواج)
<https://www.weaam.org.sa/Heba/>
- إرفاق جميع الأوراق المطلوبة في البوابة.

4. أنواع المساعدات :

نقدية	مبلغ مساعدة على الزواج
عينية	الأجهزة الكهربائية

تعريف المساعدات النقدية والعينية:

وهي المساعدات التي تمنح للمستفيد لمرة واحدة بعد دراسة الحالة وفق الإجراءات التالية:

1. مراجعة الطلب من قبل منسق خدمات المستفيدين والتأكد من صحة البيانات واكتمالها.
2. تأكيد المراجعة من قبل مدير تنمية الأسرة للمستفيدين واعتماده نهائياً.
3. اختيار نوع المساعدة المالية وفق إقرار مجلس الإدارة في بداية السنة.
4. إعداد الكشف النهائي للمستفيدين ويراجع من قبل محاسب الجمعية.
5. توقيع أصحاب الصلاحية لاعتماد صرف المساعدة.
6. تقديم مبلغ المساعدة للمستفيد بعد انطباق الشروط و قدرها (5.000 ريال) أو أجهزة كهربائية (2 مكيف ، غسالة ، فرن ، ثلاجة ، مكنسة كهربائية) .

5. إدارة علاقات المستفيدين:

1. يتم تصنيف المستفيدين بناء على:
 - أ. نوع الخدمة المقدمة له.
 - ب. سنة تقديم الخدمة.
2. يتم توكيد المستفيد على رقم جوال ويكون رقم الجوال كرمز مرجعي له.
3. بناء وتطبيق نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في الجمعية لفرز وتصنيف المتقدمين.

المادة الثانية: تصميم الخدمات والمشاريع

1. التواصل مع المستفيدين:

1. ترسيخ وتعزيز ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوقه وذلك برسالة ترسل إلى جوال المستفيد بعد الانتهاء من تقديم الخدمة مباشرة مع توضيح آلية تقييم مستوى الخدمة المقدمة على أن يتم تدريب العاملين على أدوات القياس وتحليل النتائج .
2. عمل استطلاع رأي عام عن كل الخدمات المقدمة من الجمعية مع إتاحة إبداء الرأي وطرح المقترحات للتحسين وتطوير مستوى الخدمة المقدمة.
3. وضع آلية واضحة للتواصل مع شكاوى ومقترحات المستفيدين وآلية التعامل معها.
4. رفع توصيات مباشرة لمجلس الإدارة عن أبرز الاقتراحات والشكاوى الواردة من المستفيدين وماذا تم بها.
5. التواصل المستمر مع المستفيدين عن أبرز البرامج والخدمات المقدمة لهم من قبل الجمعية.

2. تحديد الاحتياجات و تصنيف الخدمات:

1. تقوم الجمعية بعمل دراسات مسحية لتحديد الاحتياجات الأسرية في مجتمع المنطقة الشرقية ليكون ذلك أساساً تبني عليه مشاريع وبرامج وخدمات جديدة ونوعية.
2. تعين وتصنيف الشرائح المستهدفة بما توافق مع الخطة الاستراتيجية وتحديد وزن كل فئة حسب الخطة التشغيلية لبناء البرامج والخدمات التي تحقق الأهداف لسهولة تقويم الخدمة وقياس الأثر لكل فئة.
3. تقوم الجمعية بعمل استطلاع رأي بشكل دوري لتحديد احتياجات المستفيدين وتصنيفها وفق كل شريحة منهم وتعميم المخرجات بما يلبي احتياجاتهم ويتلائم مع استراتيجية الجمعية.
4. أن يتم قياس رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة من الجمعية بآلية الكترونية مباشرة.
5. مراجعة الاستبانات بشكل ربعي وتحديد فرص التحسين ومعالجتها والرفع بما يتم للجهة المختصة وتحديد فرص القوة وتعزيزها.

3. تصميم الخدمات :

1. عمل خطة من أجل دراسة وتحليل وتصميم الخدمات.
2. دراسة وفهم طبيعة المجتمع المحلي للتعرف على الفرص والموارد وعناصر القوة والضعف عن طريق المصادر الثانوية (الإحصاءات المنشورة، الأبحاث والدراسات، تقارير المشاريع السابقة، مجموعات التركيز، المقابلات المفتوحة، الجولات الميدانية).
3. تطوير الدراسات المسحية واستطلاع الرأي الذي عملت به الجمعية لتحديد أولويات ومجالات الابتكار والتصميم.
4. البحث والاستطلاع عن تجارب الجهات المحلية والعالمية للاستفادة من تجاربهم من خلال الزيارات الميدانية أو قراءة تقارير ونشرات الجهات حول الخدمات.
5. اعتماد منهجية PMD العالمية في تصميم وكتابة الخدمات والمشاريع.
6. استخدام أبرز المنهجيات للمراجعة الداخلية والخارجية للمنظمة ووضع آليات لتحسين الأداء داخل الجمعية وإشراك العاملين والمستفيدين وأصحاب المصلحة بالجمعية .
7. تحديد المجالات التي يرغب المتبرعين -الداعمين والمانحين- في التبرع فيها لنقوم بتصميم مجموعة من المبادرات التي تخدمهم ويتم تصنيف هذه المبادرات على مسارات أساسية حسب الفئة المستهدفة لتسهيل تقويم المبادرة وقياس أثر المبادرة والخدمة المقدمة

المادة الثالثة الإعلان عن الخدمة والبرامج:

1. الإعلان عن جميع الخدمات والبرامج للمستفيدين في جميع وسائل التواصل الخاصة بالجمعية، ووضوح آليات الوصول للخدمة المقدمة لضمان عدالة الوصول والاستفادة من خدمات الجمعية.
2. ترويج البرامج والخدمات في جميع وسائل التواصل الاجتماعي للجمعية للوصول إلى شريحة جديدة.
3. أن يتم الإعلان عن الإضافات والتحسينات التي تمت في الخدمات القائمة لكل من العاملين والمستفيدين.

المادة الرابعة أحكام عامة:

1. أن يتم تحديد فترة لقياس نتائج الخدمات والبرامج ورصد فرص التحسين والتطوير.
2. أن يتم تحديد أولويات التحسين والتطوير لجميع الخدمات والمشاريع المقدمة للمستفيد بعد رصد الملاحظات وقياس مؤشرات الأداء.
3. رفع كفاءة العاملين بالبحث عن الدورات والبرامج التي تساهم في تطويرهم وتدريبهم وتمكينهم من بناء وتجديد الخدمات التي تحقق أهداف الخطط الاستراتيجية، والأثر المجتمعي.
4. أن تنتهج الجمعية مسألة المقارنة مع جهات أخرى نالت جوائز التميز ولديها ممارسات متميزة ليست مقارنة أرقام وفقط إنما لنقل التجربة ولتستفيد منها وإضافة ميزة تنافسية وذلك عبر تحديد المعايير القياسية لتلك المقارنات.

والله الموفق ،،

رئيس مجلس الإدارة:

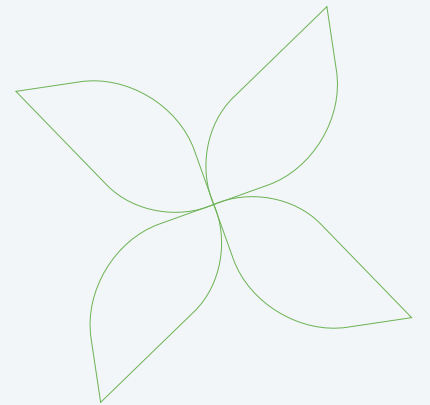


فؤاد بن عيسى العيسى





وَعَام، لتمكين الأسرة



920012571

@weeam.org