



## جمعية وقت الحوار

للدعوة الإلكترونية

تصريح رقم 5031

# اللوائح والسياسات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد  
وآلية التحقق من استحقاق المستفيد



## تمهيد

وضعت 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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

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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. 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.



## آلية التحقق من استحقاق المستفيد

تلتزم الجمعية بتقديم خدماتها بشفافية وفعالية لجميع الفئات، وتعتمد الآلية التالية للتحقق من استحقاق المستفيدين لتقديم الخدمات:

### ١. مرحلة التقديم:

- يقوم المستفيد بتقديم طلبه عبر القنوات المعتمدة للجمعية.
- تعبئة النموذج الخاص بطلب الخدمة حسب الطلب.

### ٢. مراجعة الطلب:

- تقوم الجمعية بمراجعة الطلب خلال مدة أقصاها [١٥] يوم عمل من تاريخ تقديمه.
- يتم التحقق من صحة البيانات المقدمة ومطابقتها للشروط والمتطلبات المعتمدة.

### ٣. إجراء التحقق:

- استخدام الأنظمة الإلكترونية المخصصة للتأكد من استيفاء المتطلبات الأساسية.

### ٤. إبلاغ المستفيد:

- يتم إبلاغ المستفيد بنتيجة التحقق من طلبه عبر الوسائل المتفق عليها.
- في حال وجود نقص في المستندات أو الحاجة إلى معلومات إضافية، يتم إبلاغ المستفيد بسرعة لتقديم الوثائق أو المعلومات المطلوبة.

### ٥. تقديم الخدمة:

- في حال استيفاء المستفيد للشروط المطلوبة، يتم تقديم الخدمة وفق الأنظمة والإجراءات المعتمدة.

### ٦. التظلم أو الاعتراض:

- في حال رفض الطلب، يتم إبلاغ المستفيد بسبب الرفض مع منحه الحق في التظلم أو الاعتراض عبر القنوات المحددة لذلك.
- تلتزم الجمعية بالنظر في التظلمات والرد عليها خلال مدة لا تتجاوز [٣٠] يوم عمل.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- الموقع الإلكتروني للجمعية



## التعامل مع المستفيد

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء تعاملاتهم بالشكل التالي:
- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
- التأكد من استفسارات وطلبات المستفيد والاستماع لكافة المعلومات.
- الإجابة على المستفيد حسب التعليمات والأنظمة المتبعة بالجمعية.
- في حالة عدم وضوح ذلك للمستفيد فيتم إحالته إلى مسؤول العلاقات العامة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية توفير نسخة الكترونية منها على موقع الجمعية لاطلاع جميع المعنيين.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الرابعة المنعقدة بتاريخ ٢٨/٨/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠/٣/٢٠٢٣م.