

## سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وألية اختيار المستفيدين



### تمهيد:

تضع جمعية مديم 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية مديم 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.

### الأهداف 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 موقعه 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.



### والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- 0 تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات تقنية.
- 0 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 .
- 0 نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

o 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.

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- o الاتصالات الهاتفية
- o وسائل التواصل الاجتماعي
- o نموذج طلب خدمة
- o الموقع الالكتروني للجمعية
- o التقديم على خدمات أحد المشاريع

#### • الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- o اللائحة الأساسية للجمعية.
- o السياسات والاجراءات المعتمدة في الجمعية.
- o طلب دعم مستفيد.

#### • ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- o استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- o التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- o التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- o التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- o استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- o تقديم الخدمة اللازمة

## إجراءات اختيار المستفيدين والتأكد من استحقاق المستفيد للخدمة



لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين تعتبر جزءاً هاماً من عمل جمعية مديم الرقمية. حيث تهدف إلى وضع معايير واضحة لاختيار المستفيدين بشكل عادل وفعال، مما يساعد في تحقيق أهداف الجمعية وضمان توجيه الخدمات للمستفيد الصحيح.

## من هو المستفيد من خدمات جمعية مديم الرقمية؟

المستفيد هو الشخص أو الجمعية التي تستفيد من خدمات أو أنشطة جمعية خيرية أو اجتماعية. ويجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة، وذلك لضمان وصول المساعدة إلى المستحقين لها

## الهدف من اللائحة:

تحديد إجراءات والضوابط التي يجب اتباعها عند اختيار المستفيدين من خدمات أو أنشطة الجمعية وذلك لضمان الشفافية والنزاهة في عملية الاختيار

## المستهدفين من خدمات الجمعية:

- الجمعيات الخيرية التي تطمح للتحول الرقمي
- الجمعيات الخيرية التي تبحث عن حلول تقنية لتطوير الخدمات
- الجمعيات الخيرية التي تبحث عن منصة قرآن

## الإجراءات المتبعة في الجمعية لاختيار المستفيدين:

### 1. تحديد معيار الاختيار:

- الوضع الاقتصادي للجمعيات المستفيدة
- الاحتياجات التقنية للجمعيات المستفيدة
- المعايير الدينية أو الثقافية للمستفيد



## 2. الإعلان عن معايير الاختيار

يجب الاعلان عن معايير الاختيار للجمعيات المستهدفة، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار. وذلك من خلال الاستبيانات المرسله له والإعلان عن معايير الاختيار عن طريق الموقع الإلكتروني للجمعية. او وسائل التواصل المختلفة. او أي بوابة تسجيل خاصة بالخدمة.

## 3. استقبال طلبات الإعلان:

يتم استقبال الطلبات من المهتمين بالحصول على خدمات الجمعية والمشاركة بنشاطاتها ومبادراتها من خلال البريد وبوابات التسجيل المحددة للأنشطة والمبادرات او عن طريق تعبئة نموذج الفحص التقني لكل مشروع بحد ذاته.

## 4. فحص طلبات المتقدمين:

يتم فحص طلبات المتقدمين من قبل إدارة مختصة بالخدمة او المبادرة والتأكد من ان المتقدم سيستفيد من الخدمة المعلن عنها.

## 5. اجراء المقابلات او الاجتماع التعرف المبدئي:

وذلك لجمع معلومات المتقدمين والتأكد من جديتهم واستفادتهم من الخدمة او المبادرة

## 6. اخذ القرار:

يتم الترشيح والاختيار بناء على نتائج الفحص والتقييم والمقابلة المبدئية ويتم اصدار تقرير بهذا للجهات المسؤولة عن المتابعة

## 7. ابلاغ المستفيدين بالقرار

تم إبلاغ المستفيدين بالقرار الصادر عن إدارة المشروع التقني المطروح، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني الرسمي بالجمعية او مكالمة هاتفية

## 8. الضوابط:

يجب الالتزام بالضوابط التالية عند اختيار المستفيدين

- يجب أن يتم اختيار المستفيدين بطريقة عادلة وشفافة
- يجب أن يتم الإعلان عن معايير الاختيار .
- يجب أن يتم فحص طلبات التقديم بعناية .
- يجب أن يكون قرار الاختيار مستنداً إلى نتائج الفحص والتقييم التقني ملموسة ويمكن توثيقها
- يجب أن يتم إبلاغ الجمعيات المستفيدة بالقرار الصادر عن إدارة المشروع المعنية بهذا

شروط وضوابط اختيار المستفيدين من خدمات الجمعية:

- يجب ان يكون سجل الجمعية ساري في المملكة العربية السعودية
- ان تكون الجمعية تعمل من سنتين على الأقل
- أن تثبت الجمعية مجال عملها في منطقة خدمات جمعية مدیم الرقمية
- ان تلتزم الجمعية بدفعة أولية لضمان التزامها بالمشروع ان كان ذلك مقررا بالمشروع المطروح
- توقيع إقرار من المستفيد بصحة ما قدم من أوراق وفي حال ثبوت خالف ذلك يتم استرجاع كامل المبالغ أو الخدمات التي تمت بغير وجه حق
- في حال عدم امثاله لذلك يتم اللجوء للجهات المختصة، ويحذف من قائمة المستفيدين من خدمات الجمعية