



آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة

جمعية التنمية الاهلية بالسلييل

055 075 7902

@ tanmia2010@hotmail.com

www.tanmiasl.minasatech.com

الرياض - محافظة السلييل - شارع المستشفى



| الصفحة | الموضوع                                              |
|--------|------------------------------------------------------|
| ٣      | الهدف العام                                          |
| ٣      | الأهداف التفصيلية                                    |
| ٤      | الهدف الاستراتيجي                                    |
| ٤      | الممارسات                                            |
| ٥      | آلية التأكد من خدمات المستفيدين                      |
| ٥      | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين              |
| ٦      | الأدوات المتاحة لموظفي الجمعية للتواصل مع المستفيدين |
| ٦      | الفئة المستهدفة للجمعية                              |
| ٦      | ما لذي تطلبه الفئة المستهدفة من الجمعية              |
| ٧      | خطة البرنامج                                         |
| ٨      | الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى                         |
| ١٠     | استمارة التسجيل                                      |
| ١١     | الإقرار                                              |
| ١٢     | اعتماد مجلس الإدارة                                  |

4479



## مهيئاً

تضع جمعية التنمية الأهلية بالسليل 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 و برامج الجمعية بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية التنمية الأهلية بالسليل 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

تقديم برامج متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح ياتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الأهداف

## الأهداف التفصيلية

دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية  
تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تمت دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية  
تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية  
من خلال عدة قنوات  
التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات

## الهدف الاستراتيجي

تحدد أهداف الدراسة بوضوح، مثل فهم احتياجات المستفيدين وضمان تقديم الخدمات إلى الشرائح الأكثر احتياجاً من البرامج والأنشطة

☎ 055 075 7902

@ tanmia2010@hotmail.com

🌐 www.tanmiasl.minasatech.com

📍 الرياض - محافظة السليل - شارع المستشفى



## الممارسات

- ١ - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة من الجمعية
- ٢ - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج الجمعية
- ٣ - نشر ثقافة تقييم البرامج لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير
- ٤ - نشر ثقافة جودة البرامج بين جميع الأقسام التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين
- ٥ - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد ومحاولة ٦ - القضاء على معوقات تقييم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر
- ٧ - **توقعات الفائدة** : ويكون من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم وسؤالهم عن التوقعات التي يأمل المستفيدين في تحقيقها من خلال البرامج .
- ٨ - **الملاحظات** : ويكون بترك مساحة لأي ملاحظات إضافية يرغب المستفيدين في المشاركة

## آلية التأكد من استحقاق المستفيدين

### أولا : التأكد من تطبيق الشروط التالية

- ١ - يستفيد من خدمات الجمعية كل مواطن يرغب في خدماتها
- ٢ - تعتبر كل خدمات الجمعية متاحة لأفراد المجتمع السعوديين والمقيمين
- ٣ - حيث أن خدمات الجمعية ضمن برامج التطوير والتدريب والتأهيل والتمكين، وليست خدمات مساعدات مالية أو مساعدات إغاثية



## ثانياً : تحديد دخل المستفيدين

- ١- لا يوجد شرط محدد لدخل المستفيدين من خدمات الجمعية .
- ٢- لا تتبع الجمعية مصادر دخل المواطنين المستفيدين من خدماتها المجتمعية

**ثالثاً: يفضل أن يقوم المستفيد من خدمات الجمعية بتعبئة نماذج طلبات الخدمة أو طلبات المشاركة في البرامج المقدمة**

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- \*المقابلة الشخصية.
- \*الاتصالات الهاتفية.
- \*وسائل التواصل الاجتماعي.
- \*الخطبات.
- \*المواقع الإلكترونية للجمعية.

## الأدوات المتاحة لموظفي الجمعية للتواصل مع المستفيدين

- ١-استقبال طلبات الرفع بالبرامج من المتنوعين والرفع بها
- ٢-الإجابة على جميع الاستفسارات للمتطوعين
- ٣-الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمنشط دون تأخير
- ٤-العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة

## الفئات المستهدفة من خدمات الجمعية

### الفئة المستهدفة من الجمعية

بشكل عام تشمل الفئة المستهدفة من الجمعية قطاعات الطفل والشباب والمرأة

والاسرة وتنقسم الفئات الى التصنيفات التالية

- (المقبلين والمقبلات على الزواج \* الاعتناء بالطفولة \* الاعتناء بالأمومة \* المجتمع الواعي \* الاسرة
- \* الشباب \* الفتيات \* الاعمال التطوعية \* المشاركات المجتمعية بالتعاون مع الجهات الحكومية والأهلية والجمعيات )

### ما لذي تطلبه الفئة المستهدفة من الجمعية للأفراد والاسرة

- ١- إقامة الدورات التدريبية لجميع شرائح المجتمع لتنمية فن الحوار والتغلب على مشكل الحياة
- ٢- إقامة الديوانيات والملتقيات والمراكز التابعة للجمعية
- ٣- عقد الدورات والندوات الصحية لتوعية أفراد المجتمع بطرق الوقاية الصحية
- ٤- إقامة الدورات التقنية والمهنية لأبناء الاسر الذين يحتاجون الى عمل
- ٥- عقد الدورات الثقافية لتنمية حسن التعامل بين افراد المجتمع
- ٦- المشاركة في الاعمال التطوعية والمجتمعية
- ٧- إقامة الدورات للمقبلين والمقبلات على الزواج



## ١- تحليل السكان:

القيام بتحليل السكان المستهدفين لضمان وصول البرامج إلى الفئات الأكثر احتياجًا للخدمات التطويرية والتأهيلية وذلك بالشراكة المجتمعية مع الجهات الحكومية والجمعيات

## ٢- تحليل الفئة المستهدفة

ويكون ذلك بفهم احتياجاتهم وتحدياتهم

## ٣- استخدام استبيانات:

تصميم استبيانات تساعد في فحص احتياجات المستفيدين وتقييم مدى استحقاقهم للبرامج

## ٤- التعاون مع الجهات المحلية:

القيام بالتعاون مع السلطات المحلية والهيئات الحكومية للحصول على بيانات ودعم إضافي

## ٥- تحديد المعايير:

تحدد معايير واضحة لتحديد من يستحق المساعدة، مع الأخذ في الاعتبار الظروف المحلية والاقتصادية

## ٦- الترويج والتوعية:

القيام بحملات ترويج وتوعية للتأكد من أن المستفيدين المحتملين يعلمون عن الخدمات المتاحة وكيفية الوصول إليها

## ٧- رصد وتقييم مستمر:

القيام بإجراء تقييم دوري للتاليات والمعايير لضمان استمرار تحقيق أهداف الجمعية وتحسين الأداء

## ٨- التعاون مع الشركاء المحليين:

التعاون مع المنظمات الأخرى والجهات الحكومية المحلية لتعزيز التأثير الإيجابي للبرامج



استخدام تكنولوجيا المعلومات لتسهيل عمليات تسجيل المستفيدين ومتابعة البرامج

### ١٠- التواصل الفعال :

الحافظ على قنوات فعّالة للتواصل مع المستفيدين لضمان تلبية احتياجاتهم بشكل فعال والتأكد من أن هذه الإجراءات تتوافق مع السياق المحلي وتحترم قوانين وثقافة المجتمع المستهدف

## الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى

### أولاً :

للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .

### ثانياً :

على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية .

### ثالثاً :

على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي :

١- المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني) .

٢- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .

٣- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.

٤- تحديد الضرر.

٥- أسباب التظلم.

٦- الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.

٧- تحديد الطلب المراد.

٨- إيضاح أو إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

٩- إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم أو الشكوى إن وجدت.





# جمعية التنمية الأهلية بالسليل

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٤٤٧٩

استمارة تسجيل

|                |                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| .....<br>..... | الاسم كاملاً                                                                                                                                                                                                             |
| .....<br>..... | رقم الهوية                                                                                                                                                                                                               |
| .....<br>..... | الجنس<br><input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى                                                                                                                                                      |
| .....          | الحالة الاجتماعية                                                                                                                                                                                                        |
| .....          | المستوى العلمي                                                                                                                                                                                                           |
| .....          | المسمى الوظيفي                                                                                                                                                                                                           |
| .....          | رقم الهاتف                                                                                                                                                                                                               |
| .....          | المستوى الاقتصادي                                                                                                                                                                                                        |
| .....          | عنوان السكن                                                                                                                                                                                                              |
| .....<br>..... | هل لديك برامج خاصة ترغب في تطويرها<br><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا                                                                                                                           |
| .....<br>..... | احتياجات المستفيد<br><input type="checkbox"/> تدريب <input type="checkbox"/> برامج ترفيهيه <input type="checkbox"/> تطوير الاسرة<br><input type="checkbox"/> أخرى (يرجى ذكرها) <input type="checkbox"/> الاعمال التطوعية |
| .....<br>..... | هل هناك أي احتياجات خاصة يجب مراعاتها في توفير الخدمة؟<br><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا                                                                                                       |
| .....<br>..... | الأهداف والتطلعات                                                                                                                                                                                                        |

055 075 7902

@ tanmia2010@hotmail.com

www.tanmiasl.minasatech.com

الرياض - محافظة السليل - شارع المستشفى





## الإقرار والتوقيع

### توقيع المستفيد

أقر بأن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة وكاملة وأنني استخدم هذه المعلومات  
يخضع لسياسات الخصوصية للجمعية

الاسم : .....

التوقيع: .....

التاريخ : .....

### توقيع الموظف المسؤول

أقر بأنني قمت بالتحقق من المعلومات المقدمة وأن هذا التسجيل صحيح وكامل.

الاسم : .....

التوقيع: .....

التاريخ : .....

4479

☎ 055 075 7902

@ tanmia2010@hotmail.com

🌐 www.tanmiasl.minasatech.com

📍 الرياض - محافظة السليل - شارع المستشفى



اعتماد مجلس الإدارة

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد آلية التأكد من استحقاق المستفيدين للخدمة في محضر- مجلس الإدارة في جلسته الثامنة بتاريخ ٢٣ / ١ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٢١ / ٠٨ / ٢٠٢٢ م بمقر جمعية التنمية الأهلية بالسلييل

رئيس مجلس الإدارة



عبدالله بن ناصر آل جبر

الختام

