

# سياسة تنظيم العراقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات لهم. لجمعية يُسر للتنمية الأسرية

## جدول المحتويات

تمهيد

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

اعتماد مجلس الإدارة

#### تمهيد :-

تضع جمعية يُسر للتنمية الأسرية 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.

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 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 6. 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.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمات :

### أولاً: الخدمات المقدمة من الجمعية .

- ١ . الاستشارات الأسرية (زوجية - اجتماعية - تربوية - نفسية - العلاج باللعب - تعديل السلوك) .
- ٢ . اللقاءات التوعوية والتثقيفية.
- ٣ . مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة.
- ٤ . مركز الحماية الأسرية وحماية الطفل.
- ٥ . برامج مهارية للمطلقات والأرامل.

## ثانياً : اشتراطات الحصول على الخدمات .

١ . يشترط للحصول على خدمة ( الاستشارات الأسرية - اللقاءات التوعوية والتثقيفية ) التالي :

- أ- أن تكون سعودي / يه الجنسية أو مقيم / ة بإقامة نظامية.
- ب- التسجيل على الرابط الإلكتروني الخاص بالخدمة.
- ج- تقييم الخدمة بعد الحصول عليها .

٢ . يشترط للحصول على خدمة ( اللقاءات التوعوية والتثقيفية ) التالي :

أن تكون سعودية الجنسية أو مقيمة بإقامة نظامية .

٣ . يشترط للحصول على خدمة ( البرامج مهارية للمطلقات والأرامل ) التالي :

- أ- أن تكون سعودية الجنسية أو مقيمة بإقامة نظامية.
- ب- تقديم ما يثبت الحالة الاجتماعية.
- ج- اجتياز المقابلة الشخصية.
- د- التسجيل على الرابط الإلكتروني الخاص بالخدمة.
- هـ- تقييم الخدمة بعد الحصول عليها .

٤ . يشترط للحصول على خدمات ( مركز شمل لتنفيذ أحكام الرؤية والزيارة والحضانة ) :

- أ- تحويل الحالة من محكمة التنفيذ أو شعبة تنفيذ الأحكام الحقوقية بشكل رسمي عبر البريد الإلكتروني أو مناوله عن طريق مندوب المحكمة .
- ب- في حالات الإحالة الذاتية لا بد أن يكون طرفا الدعوى سعودي الجنسية أو مقيمان بإقامة نظامية .
- ج- تقديم طلب التنفيذ من أطراف الدعوى وإكمال جميع المستندات والإجراءات اللازمة لذلك حسب ميثاق المستفيدين في المركز .

٥ . مركز الحماية الأسرية وحماية الطفل) التالي :

- أ- أن يكون البلاغ محال من مركز البلاغ الموحد ١٩١٩ أو من مراكز الشرطة أو من المستشفيات أو المدارس بطريقة رسمية .
- ب- في حالة البلاغ الفردي يحال المستفيد تقديم البلاغ عن طريق مركز البلاغات الموحد.

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم ( ٥ ) في دورته الأولى والمنعقد بتاريخ : ٢٥ / ١١ / ١٤٤٢ هـ  
 - ٢٠٢١ / ٠٧ / ٠٥ م

### توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	أ.د. هيفاء بنت عثمان فدا	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ. صباح بنت صالح جمال	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ. عفاف بنت عبادي خياط	المشرف المالي	
٤	د/إيمان بنت عبد الرحمن المغربي	عضو مجلس إدارة	
٥	أ. د. سميرة بنت أحمد الفيقي	عضو مجلس إدارة	
٦	أ/ بثينة بنت حسين الأمير	عضو مجلس إدارة	
٧	د/أمل بنت محمد بنونة	عضو مجلس إدارة	أمل بنونة -
٨	أ/أريج بنت محمد حبيب	عضو مجلس إدارة.	
٩	أ/ ميسر بنت حسن جنة.	عضو مجلس إدارة	
١٠	د/طلحة بنت حسين فدعق	عضو مجلس إدارة	
١١	أ/ هناء بنت فؤاد مصلي	عضو مجلس إدارة.	

رئيس مجلس الإدارة  
 أ.د. هيفاء بنت عثمان فدا