

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

مركز الاميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية



الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة

بطاقة السياسة

رمز السياسة	HC-02P2	رقم الإصدار	1	تاريخ الإصدار	2023	تاريخ التحديث	فبراير 2025	تاريخ المراجعة	2025
-------------	---------	-------------	---	---------------	------	---------------	-------------	----------------	------

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

الأهداف :

- تهدف هذه السياسة إلى تنفيذ أفضل الممارسات في تقديم الخدمات للمعنيين من خلال:
 - تعريف المستفيدين بواجباتهم وحقوقهم وحقوق العاملين في الجمعية الفيصلية.
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد وأنها حق من حقوقه للتقويم والتطوير.
 - التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.
 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات لدى أصحاب المصلحة.
- وتعد هذه السياسة جزء لا يتجزأ من اللائحة الأساسية للجمعية الفيصلية ويخضع لنظام المركز الوطني للقطاع غير الربحي وتنعكس كافة القوانين والسياسات على تعديل هذه الوثيقة

نطاق العمل :

تغطي هذه السياسة جميع المستفيدين التابعين للجمعية الفيصلية والإدارات المعنية لابتكار حلول وخدمات تلبي الفئة المستهدفة.

بنود السياسة :

1. رصد احتياجات المستفيدين عبر الممارسات المعتمدة في الجمعية وتوفير الدعم وتصميم نماذج تقديم الخدمة.
2. التحقق من الاحتياج عن طريق دراسة الحالة
3. رفع التقارير والتوصيات الخاصة بنتائج الاحتياجات للإدارات المعنية بهدف توفير الأدوات والمبادرات اللازمة لتلبية احتياج المستفيد.
4. في حال رفض الطلب يجب إشعار المستفيد بالسبب.
5. العدل في تقديم الخدمة بين المستفيدين بناء على شروط القبول في سياسة التسجيل
6. استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة حفاظاً على وقت المستفيد وتسهيلاً لظروفه وسرعة إنجاز الخدمة.
7. الحفاظ على سرية معلومات المستفيد بناء على (سياسة خصوصية البيانات) من إدارة الموارد البشرية
8. الالتزام بالإجراءات المعتمدة من مجلس الإدارة في تقديم الخدمات.

9. إجراءات تحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين

يتم رصد احتياجات المستفيدين من خلال القنوات التالية :

1. رأي الأخصائي الاجتماعي وفقاً لدراسة الحالة
2. نظام تقني لإدارة عمليات المستفيدين – طلبات الاحتياج
3. التواصل المباشر مع المستفيدين في مقر الجمعية
4. استمارات استطلاع الاحتياجات وقياس الرضا
5. توفير قنوات تواصل مباشرة للاستماع إلى صوت المستفيد:

- عبر الموقع الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- نظام خدمة العملاء عبر الهاتف والمحادثات

10. إجراءات تصميم نماذج واليات تقديم الخدمة

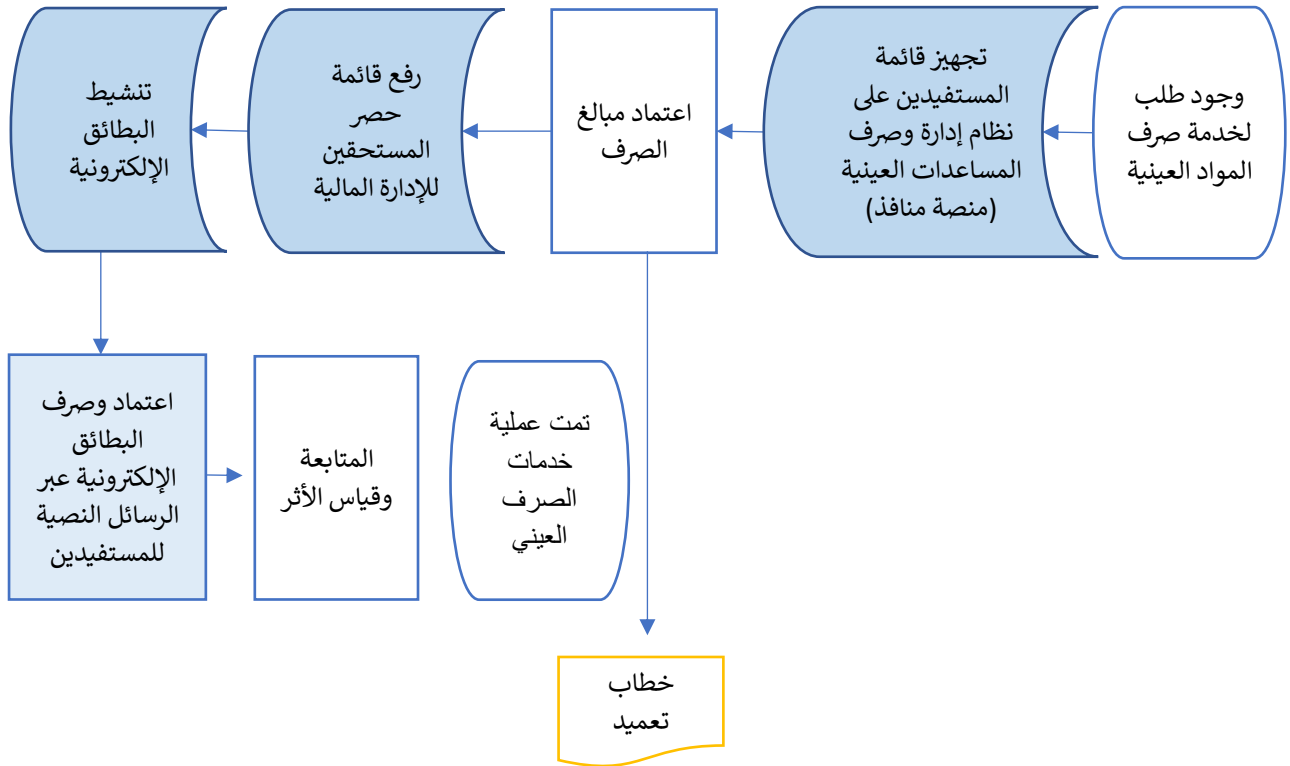
تحرص الجمعية الفيصلية لتقديم الخدمة بأفضل ممارسة وذلك عن طريق:

1. فرز نتائج البند الأول لتصميم الخدمات وفقاً لتنوع الشرائح بحسب الأنماط التالية:
 - مستوى دخل الفرد.
 - الفئة العمرية.
 - احتياجات المستفيد الصحية والاجتماعية والتأهيل والتدريب
 - الموقع الجغرافي للمستفيد داخل نطاق عمل الجمعية.
 - المراحل الدراسية
2. التأكد من مواءمة الاحتياج مع خدمات الجمعية
3. تحديد مبلغ الدعم المطلوب وتعميده من الإدارة
4. تنفيذ الخدمة
5. متابعة التغذية الراجعة من استمارات قياس الرضا ورفع التقارير للإدارات المعنية
6. تجهيز التقرير النهائي يشمل التوثيق (صور – توقيع – فيديو- نتائج قياس الرضا)
7. إشراك المتطوعين في تقديم الخدمة عند الحاجة
8. في حال لم يتوفر الدعم يتم رفع دراسة الطلب والاحتياج لإدارة تنمية الموارد للبحث عن الداعمين والرفع للجهات المانحة او تفعيل الشراكات (إجراءات تقديم الخدمات الطارئة والإغاثية)

11. عملية تقديم خدمات الصرف العيني:

الخصائية الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	ضبط عملية خدمات الصرف العيني للمستفيدين	هدف العملية
مستمر	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	المستحقين من مستفيدي الجمعية	المستهدفون من العملية
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	م
- تقرير خدمات الصرف العيني - تقرير نتائج رضا المستفيدين عن خدمات الصرف العيني	منصة منافذ	البداية: وجود طلب لخدمة صرف المواد العينية	1
		الدخول على نظام إدارة وصرف المساعدات العينية الإلكترونية (منصة منافذ) / توزيع التبرعات العينية بمقر الجمعية، وتجهيز قائمة المستفيدين	2
		اعتماد مبالغ الصرف	3
		رفع قائمة حصر المستحقين للإدارة المالية	4
		تنشيط البطائق الإلكترونية	5
		اعتماد وصرف البطائق الإلكترونية عبر الرسائل النصية للمستفيدين	6
		المتابعة وقياس الأثر	7
		إصدار تقرير نتائج رضا المستفيدين	8
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد المستفيدين من خدمات الصرف العيني/سنوي	مؤشرات أداء العملية
		القيمة المالية لخدمات الصرف العيني /سنوي	

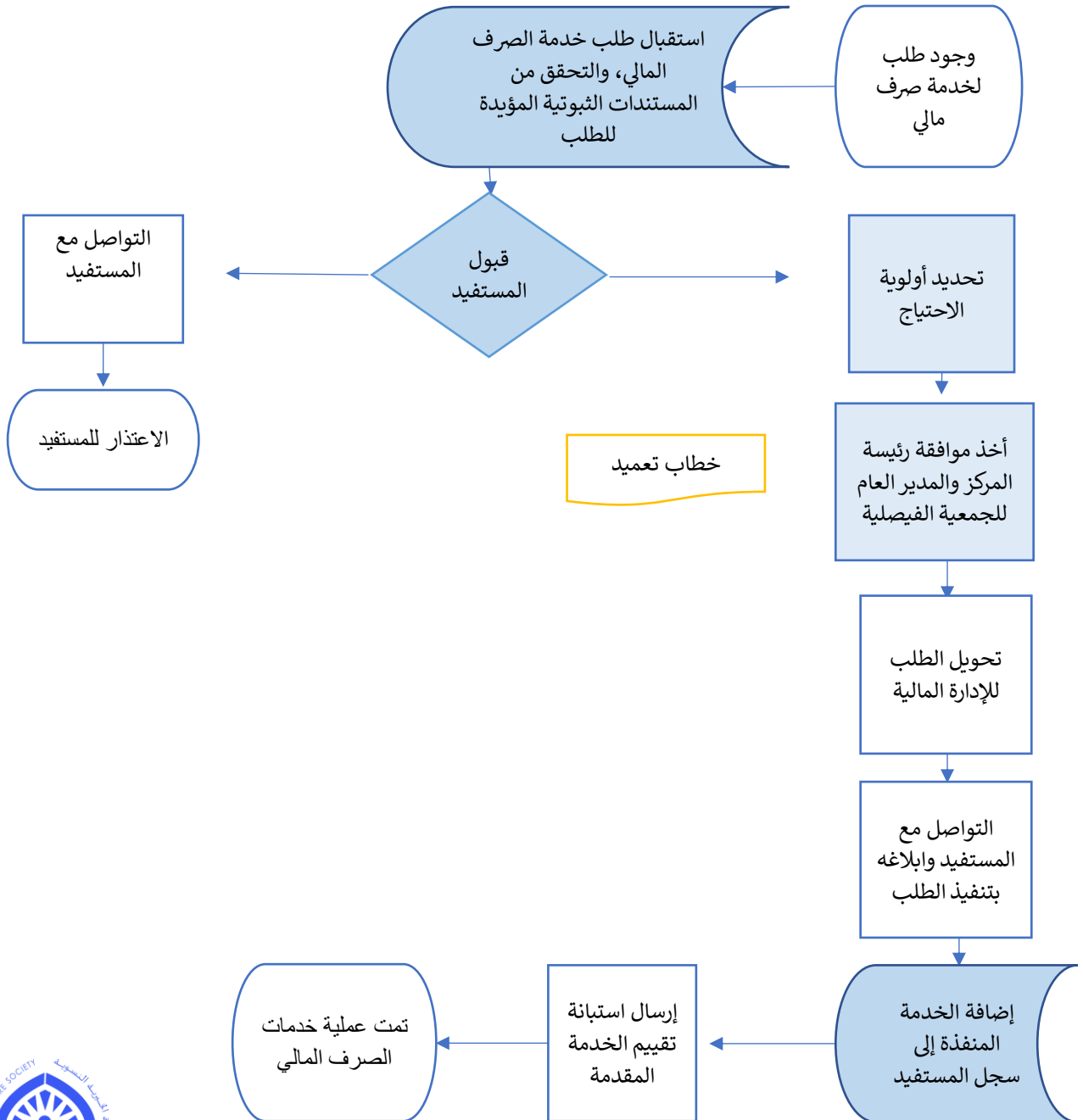
مخطط تقديم خدمات الصرف العيني:



12. عملية تقديم خدمات الصرف المالي:

الاخصائية الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	ضبط عملية خدمات الصرف المالي للمستفيدين	هدف العملية	
الاجتماعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	المستحقين من مستفيدي الجمعية	المستهدفون من العملية	
مستمر				
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	م	مدخلات العملية
- كشف طلبات الصرف المالي	منصة الفيصلية	البداية: وجود طلب خدمة صرف مالي	1	- طلب خدمة صرف مالي - موازنة مالية
		استقبال طلب خدمة الصرف المالي، مع المستندات الثبوتية المؤيدة للطلب	2	
		دراسة حالة المستفيد	3	
		التأكد من صحة المعلومات والمستندات الثبوتية المؤيدة لطلب الخدمة، وتطبيق معايير الاستحقاق	4	
		التواصل مع المستفيد في حال الاعتذار ، وبيان أسباب الاعتذار، والتوجيه للجمعيات المناسبة	5	
		في حال قبول طلب المستفيد تحديد أولوية الاحتياج	6	
		أخذ موافقة رئيسة المركز والمدير العام للجمعية الفيصلية	7	
		تحويل الطلب للإدارة المالية لتنفيذ الصرف المالي	8	
		الاستلام من المالية ما يفيد تنفيذ الصرف المالي	9	
		التواصل مع المستفيد وإبلاغه بتنفيذ الطلب	10	
		إضافة الخدمة المنفذة إلى سجل المستفيد	11	
		إرسال استبانة إلكترونية لتقييم الخدمة المقدمة	12	
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد المستفيدين من خدمات الصرف المالي	مؤشرات أداء العملية	

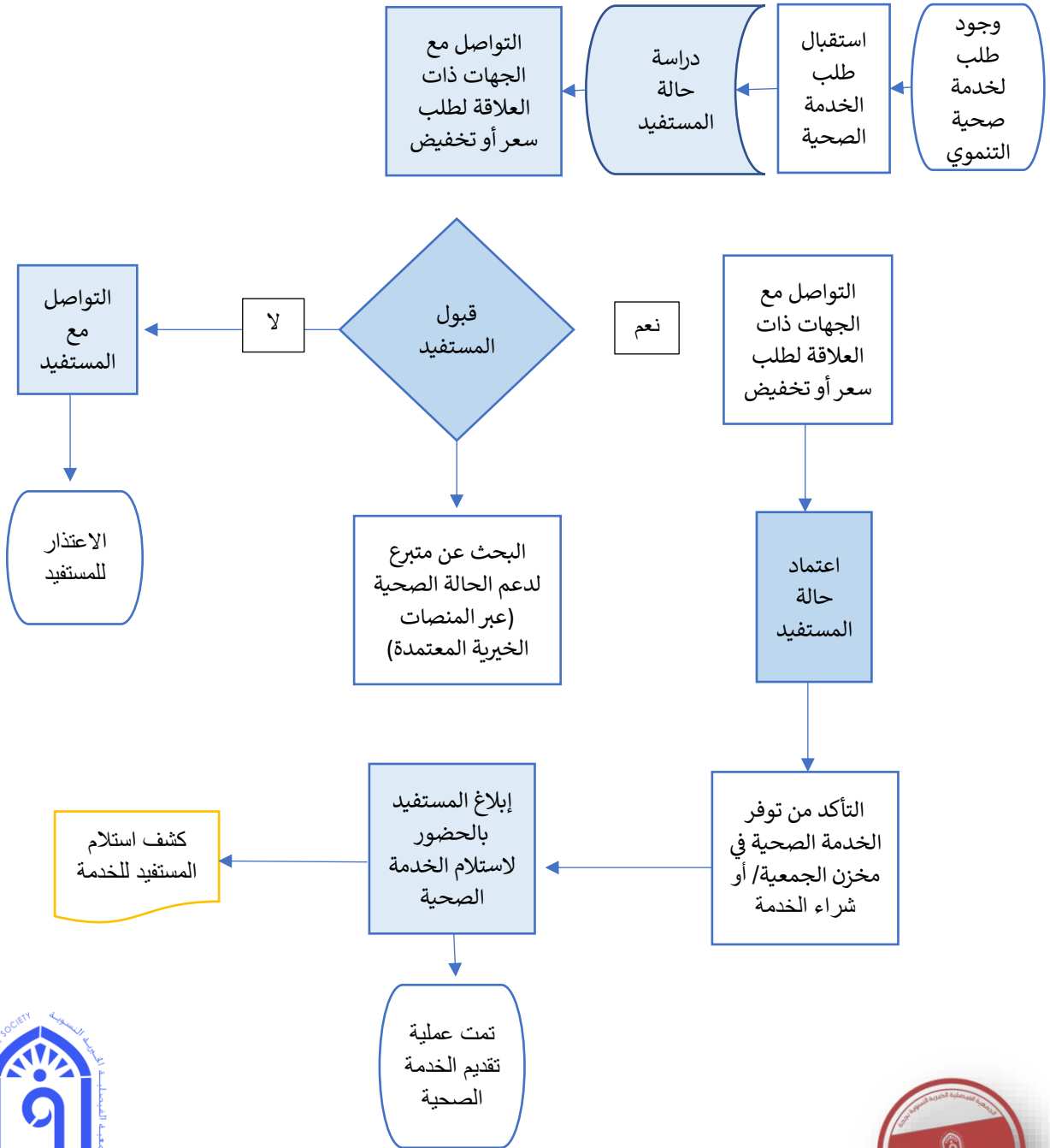
مخطط تقديم خدمات الصرف المالي:



13. عملية تقديم الخدمات الصحية:

هدف العملية	تسهيل تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين	المسؤول عن تنفيذ العملية	الاخصائية الاجتماعية
المستهدفون من العملية	جميع مستفيدي الجمعية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر طول العام
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني
- طلب خدمة صحية، - والمستندات المؤيدة للطلب - موازنة مالية	1	البداية: وجود طلب لخدمة صحية	- تقرير الخدمات الصحية المنفذة - تقرير نتائج تقييم الخدمة الصحية
	2	استقبال طلب الخدمة الصحية والمستندات الثبوتية المؤيدة للطلب	
	3	دراسة حالة المستفيد والتأكد من صحة المعلومات والمستندات الثبوتية المؤيدة لطلب الخدمة الصحية (الوصفة الطبية، التقرير الطبي،	
	4	التواصل مع المستفيد في حال عدم قبول المستندات الثبوتية	
	5	التواصل مع الجهات ذات العلاقة لطلب سعر أو تخفيض (مراكز صحية، صيدليات، ...)	
	6	أخذ موافقة رئيسة المركز والمدير العام للجمعية الفيصلية	
	7	التأكد من توفر الخدمة الصحية في مخزن الجمعية	
	8	البحث عن متبرع لدعم الحالة الصحية (عبر المنصات الخيرية المعتمدة)	
	9	إصدار المطالبة المالية + عرض السعر وتعميده من صاحب الصلاحية (وفق أولوية الاحتياج)	
	10	إرسال الشيك إلى الجهة المعنية، واستلام مستندات سداد المبلغ المطلوب للخدمة الصحية	
	11	إبلاغ المستفيد بالحضور للجمعية واستلام الخدمة الصحية أو خطاب التحويل للجهة المعنية	
	12	التواصل مع المستفيد من خلال استبانة إلكترونية للتأكد من حصوله على الخدمة الصحية المطلوبة، وتقييمه للخدمة الصحية إلى المستفيد	
مؤشرات أداء العملية	عدد الحالات الصحية المستفيدة، ونوع الخدمة الصحية (ربع سنوي)	مخاطر العملية	التأثير على سمعة الجمعية

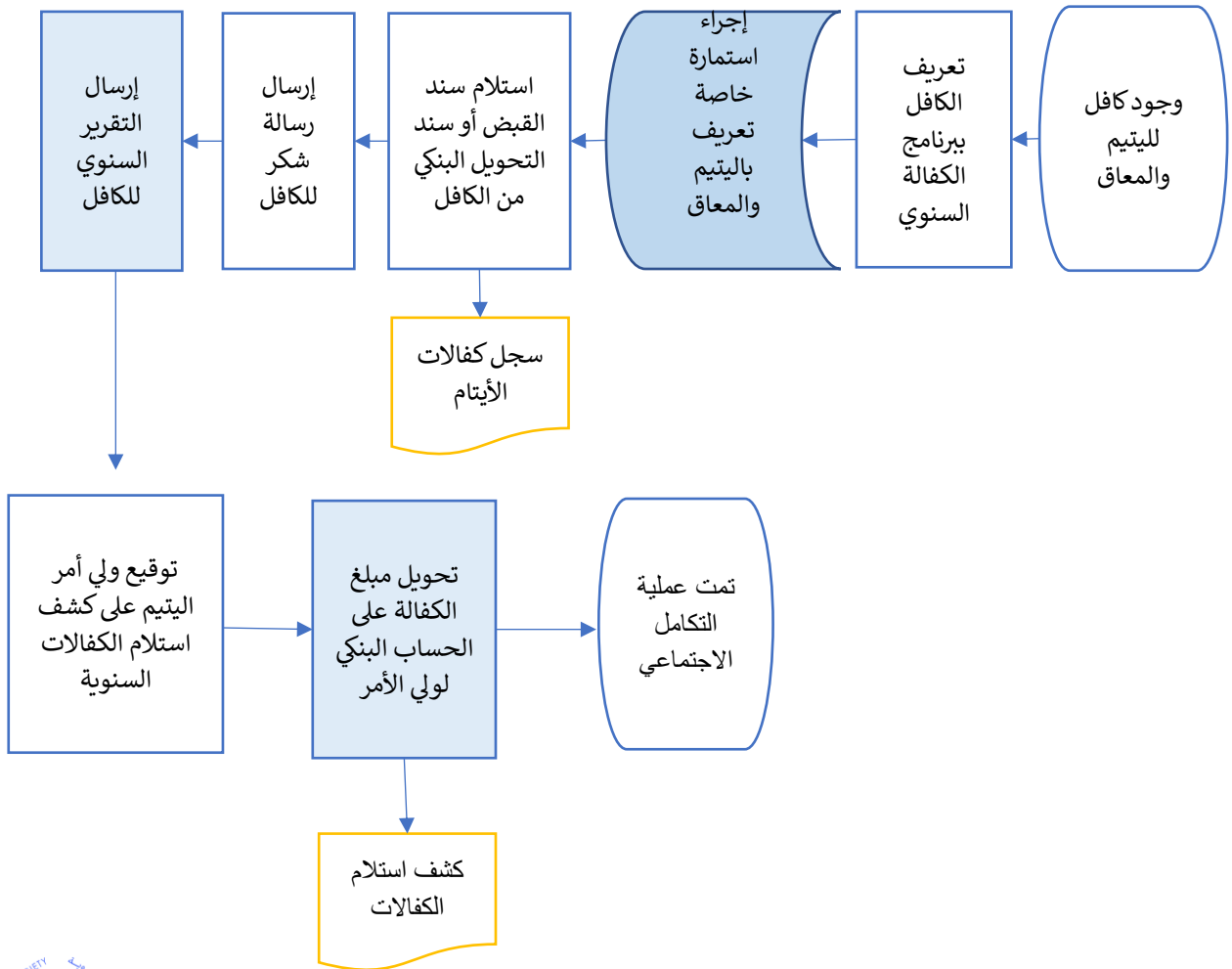
مخطط عملية تقديم الخدمات الصحية :



14. عملية تقديم الخدمات التكافل الاجتماعي:

هدف العملية		ضبط برنامج الكفالة		المسؤول عن تنفيذ العملية	الاخصائية الاجتماعية
المستهدفون من العملية		الكفلاء وولي أمر اليتيم		الوقت اللازم لتنفيذ العملية	مستمر طول العام
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية		النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- كافل لليتيم والمعاق - برنامج الكفالة	1	البداية: وجود كافل لليتيم والمعاق		منصة الفيصلية	- التقرير السنوي للكافل
	2	تعريف الكافل ببرنامج الكفالة السنوي			
	3	تحديد طريقة الدفع لسداد رسوم الكفالة (الايداعات البنكية)			
	4	إجراء استثمار خاصة تعريف باليتيم والمعاق (تتضمن المعلومات الخاصة بهم)			
	5	استلام سند القبض أو سند التحويل البنكي من الكافل			
	6	إرسال رسالة شكر للكافل			
	7	إرسال التقرير السنوي للكافل والاطلاع على احتياجات اليتيم والمعاق			
	8	توقيع ولي أمر اليتيم على كشف استلام الكفالات السنوية			
	9	استلام (نقدي / تحويل) مبلغ الكفالة على الحساب البنكي لولي الأمر			
مؤشرات أداء العملية		عدد الأيتام والمعاقين المكفولين/سنوي		مخاطر العملية	التأثير على سمعة الجمعية
		عدد الكفلاء الذين تكرر دعمهم لبرنامج الكفالة			
		عدد البرامج المقدمة للأيتام			

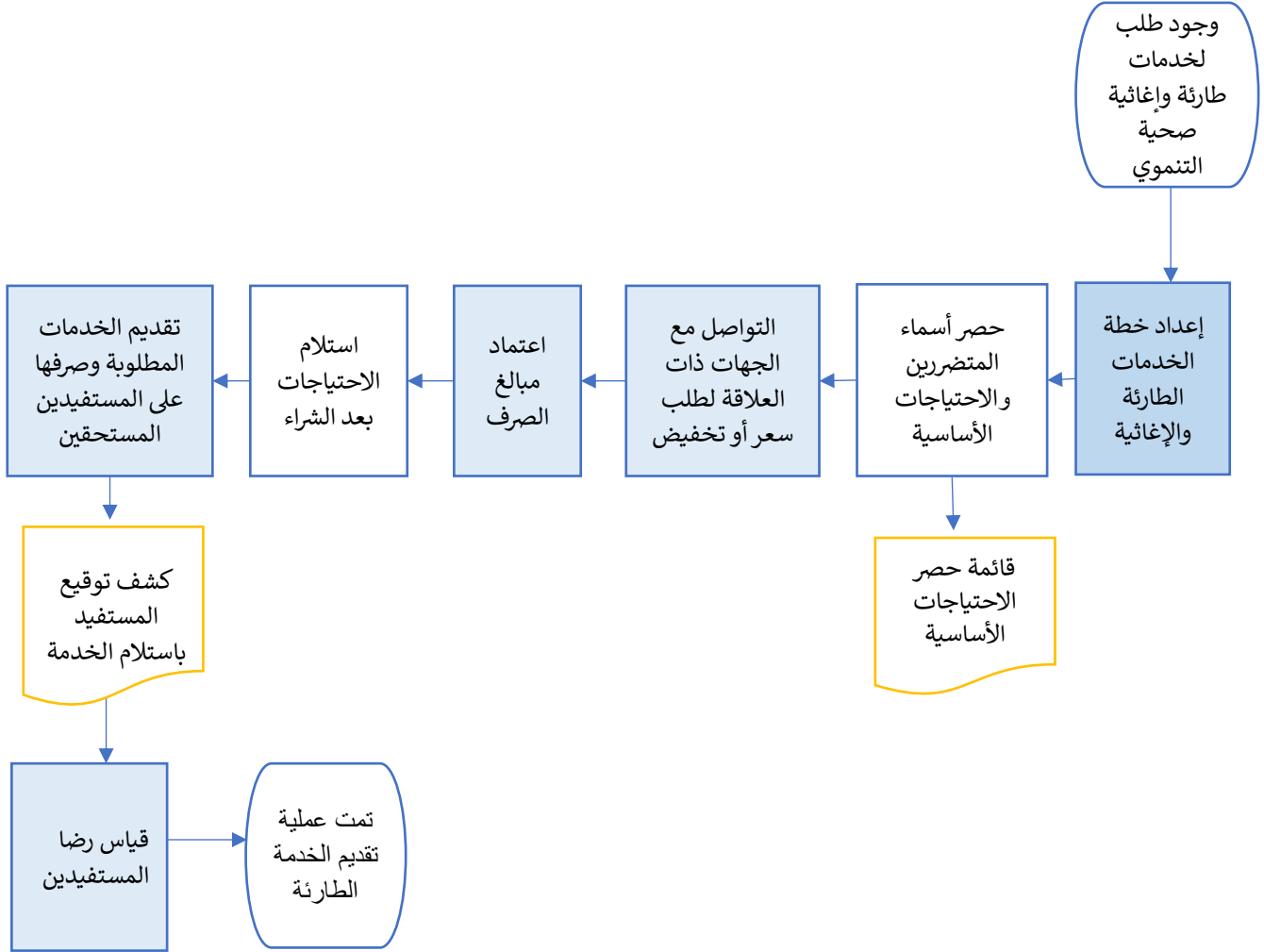
مخطط عملية خدمات التكافل الاجتماعي :



15. عملية تقديم الخدمات الطارئة والإغاثية :

هدف العملية		سد احتياجات المستفيدين في الحالات الطارئة والإغاثية	المسؤول عن تنفيذ العملية	مديرة مركز الأميرة حصة
المستهدفون من العملية		المتضررون من الحالات الطارئة والإغاثية	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	فترة الحالة الطارئة/الإغاثية
مدخلات العملية	م	الخطوات الإجرائية للعملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	مخرجات العملية
- طلب لخدمات طارئة وإغاثية - موازنة مالية	1	البداية: وجود طلب لخدمات طارئة وإغاثية		- تقرير برنامج الخدمات الطارئة والإغاثية - تقرير نتائج قياس رضا المستفيدين
	2	إعداد خطة الخدمات الطارئة والإغاثية		
	3	حصر أسماء المتضررين	استمارة الالكترونية	
	4	حصر الاحتياجات الأساسية (وفقا للحالة الطارئة/ الإغاثية)	قائمة حصر الاحتياجات الأساسية	
	5	التواصل مع الجهات ذات العلاقة لتقديم عروض أسعار للاحتياجات المطلوبة		
	6	اعتماد مبالغ الصرف	خطاب تعميم	
	7	استلام الاحتياجات بعد الشراء		
	8	حصر الاحتياج التطوعي	منصة العمل التطوعي	
	9	تقديم الخدمات المطلوبة وصرفها على المستفيدين المستحقين	كشف توقيع المستفيد باستلام الخدمة	
	10	إرسال استبانة إلكترونية لقياس رضا المستفيدين	استمارة قياس الرضا	
مؤشرات أداء العملية		عدد المستفيدين من الخدمات الطارئة والإغاثية	مخاطر العملية	التأثير على استجابة الجمعية للحالات الطارئة والإغاثية
		نسبة رضا المستفيدين من الخدمات الطارئة والإغاثية		

عملية تقديم الخدمات الطارئة والإغاثية :



ختاما :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الفيصلية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بهذه السياسة والإلمام بها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

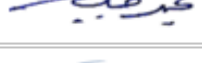
المرجع:

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية :

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (3) بتاريخ 1446/8/27 هـ الموافق 2025/2/26 م ضمن جدول الأعمال (بند رقم 13) بند مراجعة واعتماد السياسات واللوائح والانظمة.

"تم الاطلاع واعتماد هذه الوثيقة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد"

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

الترتيب	الأسماء	التوقيع
1.	الأستاذة خيرية محمد نوررجحي	
2.	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	
3.	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	
4.	الدكتورة. مريم عبد الله الصبيان	
5.	أستاذة دكتور. سمر محمد السقايف	
6.	الدكتورة. سهى محمد علاوي	
7.	الأستاذة. عبيد غاوي جليدان	
8.	الدكتورة. ندى عمر العولقي	
9.	الدكتورة. هلا عبد الله السقايف	
10.	الدكتورة. ربا خالد شيرة	
11.	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنة	
12.	أستاذة دكتور. ثناء أحمد شيناوي	
13.	الأستاذة. خلود أحمد شيناوي	

شكرا



تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم 19



www.alfaisalya.org

@alfaisalya

@alfaisalyaorg

