



سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين مركز الأميرة حصة بنت خالد للتنمية الاجتماعية

الجمعية الفيصلية الخيرية النسوية بجدة / تصريح رقم (١٩)

نوفمبر ٢٣ ٢٠٢٣ م

الإصدار الأول

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٩. إجراءات تحديد متطلبات واحتياجات شرائح المستفيدين

- يتم رصد احتياجات المستفيدين من خلال القنوات التالية :
١. رأي الأخصائي الاجتماعي وفقاً لدراسة الحالة
 ٢. نظام تقني لإدارة عمليات المستفيدين – طلبات الاحتياج
 ٣. التواصل المباشر مع المستفيدين في مقر الجمعية
 ٤. استمارات استطلاع الاحتياجات وقياس الرضا
 ٥. توفير قنوات تواصل مباشرة للاستماع إلى صوت المستفيد:
 - عبر الموقع الإلكتروني
 - وسائل التواصل الاجتماعي
 - نظام خدمة العملاء عبر الهاتف والمحادثات

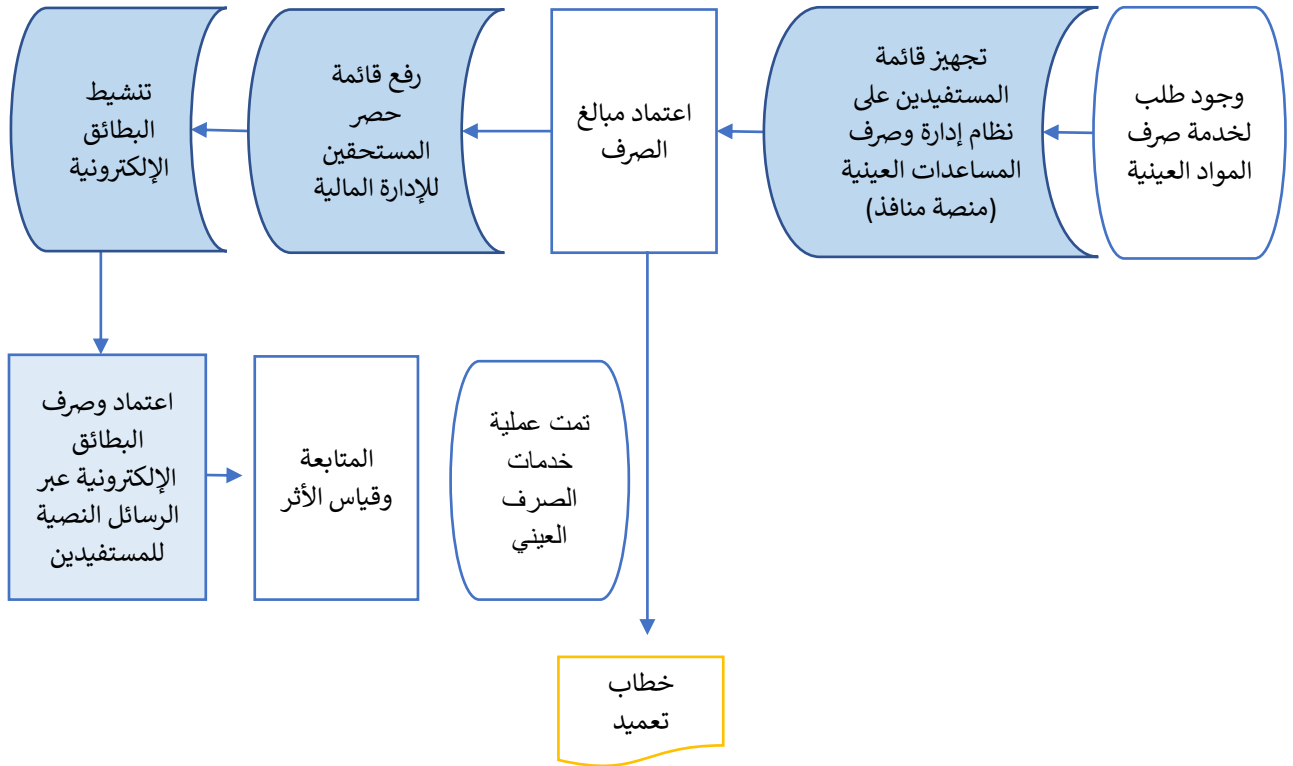
١٠. إجراءات تصميم نماذج واليات تقديم الخدمة

- تحرص الجمعية الفيصلية لتقديم الخدمة بأفضل ممارسة وذلك عن طريق:
١. 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
 ٢. التأكد من موائمة الاحتياج مع خدمات الجمعية
 ٣. تحديد مبلغ الدعم المطلوب وتعميده من الإدارة
 ٤. تنفيذ الخدمة
 ٥. متابعة التغذية الراجعة من استمارات قياس الرضا ورفع التقارير للإدرات المعنية
 ٦. تجهيز التقرير النهائي يشمل التوثيق (صور – توقيع – فيديو- نتائج قياس الرضا)
 ٧. إشراك المتطوعين في تقديم الخدمة عند الحاجة
 ٨. 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)

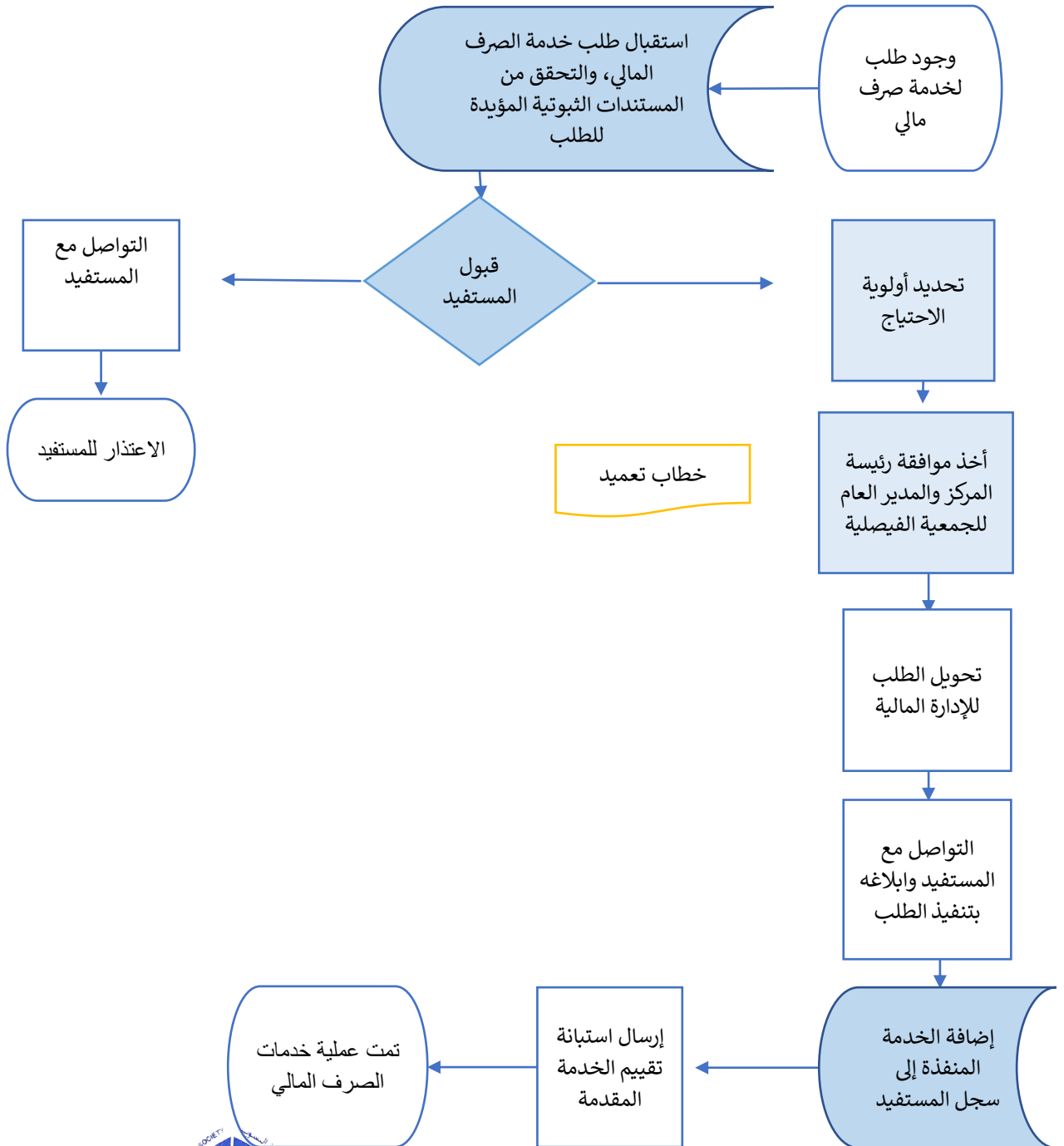
١١. عملية تقديم خدمات الصرف العيني:

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

مخطط تقديم خدمات الصرف العيني:



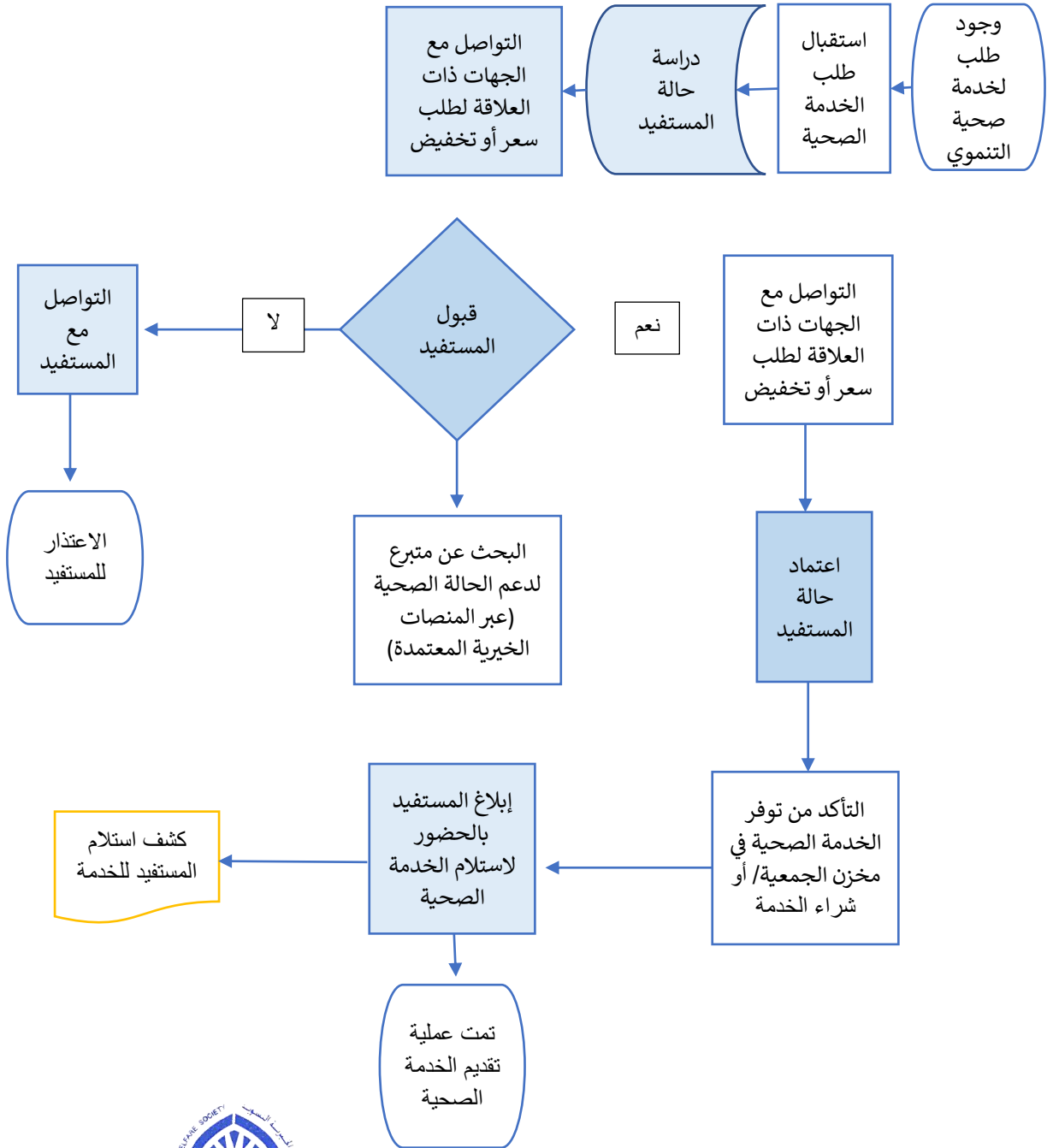
مخطط تقديم خدمات الصرف المالي:



٣١. عملية تقديم الخدمات الصحية:

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

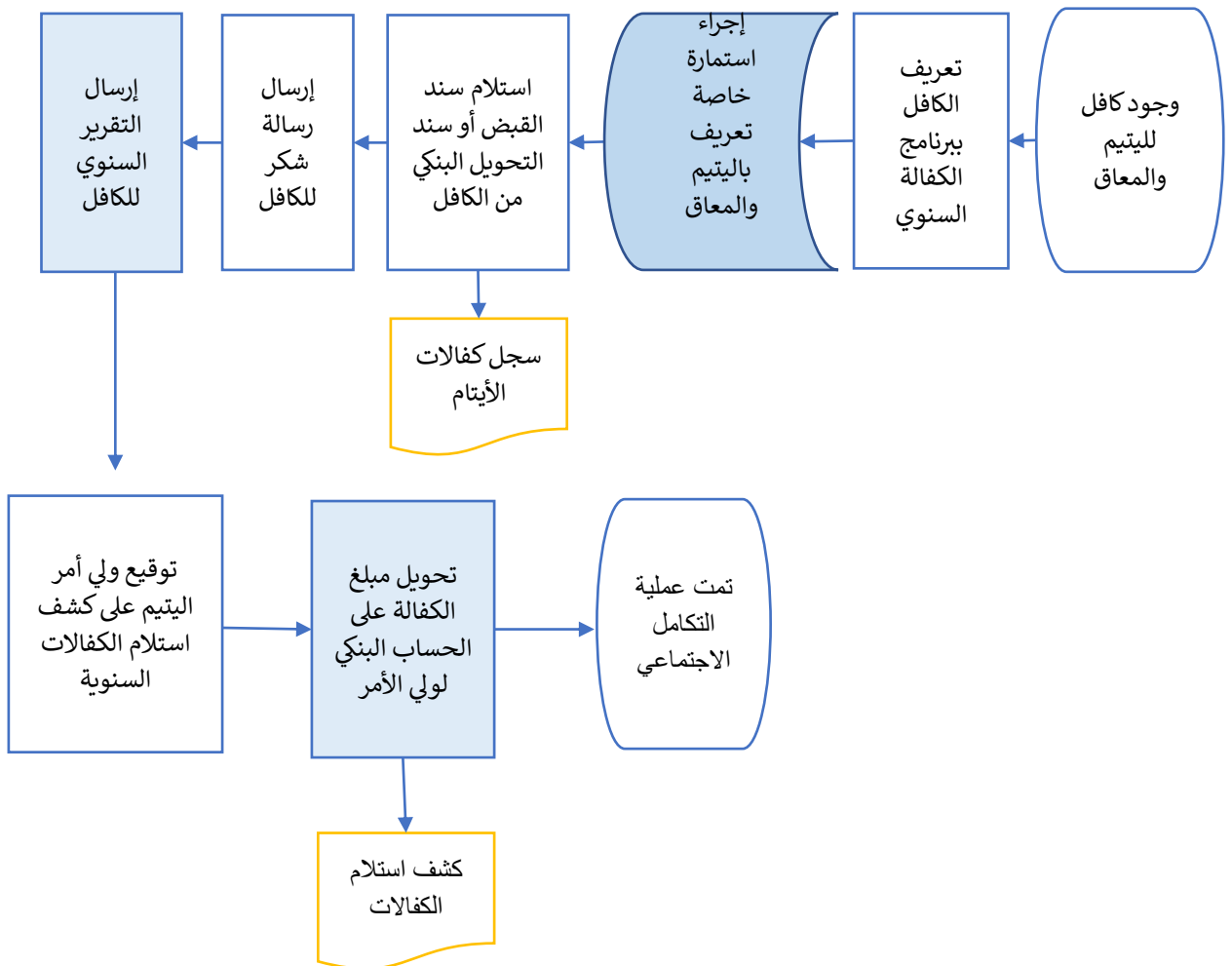
مخطط عملية تقديم الخدمات الصحية :



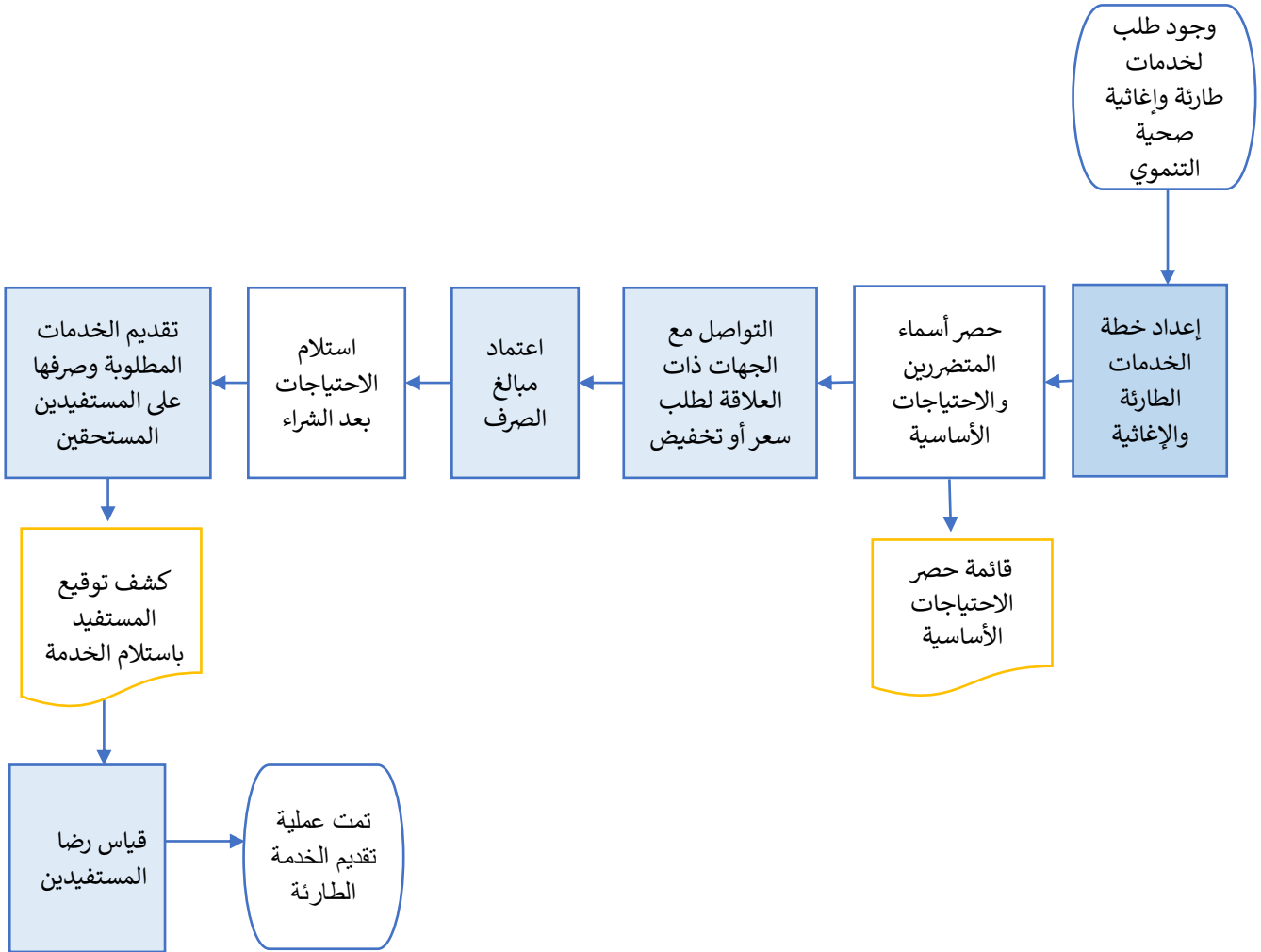
٤١. عملية تقديم الخدمات التكافل الاجتماعي:

الاخصائية الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	ضبط برنامج الكفالة	هدف العملية	
مستمر طول العام	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	الكفلاء وولي أمر اليتيم	المستهدفون من العملية	
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	م	مدخلات العملية
التقرير السنوي للكافل	منصة الفيصلية	1	البداية: وجود كافل لليتيم والمعاق	- كافل لليتيم والمعاق - برنامج الكفالة
		2	تعريف الكافل ببرنامج الكفالة السنوي	
		3	تحديد طريقة الدفع لسداد رسوم الكفالة (الإيداعات البنكية)	
		4	إجراء استمارة 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	
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد الأيتام والمعاقين المكفولين/سنوي	مؤشرات أداء العملية	
		عدد الكفلاء الذين تكرر دعمهم لبرنامج الكفالة		
		عدد البرامج المقدمة للأيتام		

مخطط عملية خدمات التكافل الاجتماعي:



عملية تقديم الخدمات الطارئة والإغاثية :



المسؤوليات:

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

مراجعة واعتماد أصحاب الصلاحية:

عُرض في مجلس الإدارة الجلسة رقم (7) بتاريخ 1445/05/07 هـ الموافق 2023/11/21م "تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد ونشرها في موقع الجمعية الرسمي.

توقيع واعتماد مجلس الإدارة

ت	أعضاء مجلس الإدارة	التوقيع
١	السيدة خيرية محمد نور ناصر رحيمي	
٢	السيدة أميمة محمد علي عبد الواحد مغربي	
٣	السيدة فاطمة محمد عباس فارسي	
٤	الدكتورة سعاد عبود أبو بكر بن عفيف	
٥	الدكتورة سها محمود سعد علاوي	
٦	الدكتورة عبلة عبد الحميد محمد بخاري	
٧	الدكتورة ندى عمر علي العولقي	
٨	السيدة أماني أحمد محمد مظهر	
٩	السيدة عبير غازي هاشم جليدان	
١٠	السيدة لنا احمد عبد القادر شيناوي	
١١	السيدة ليلى عمر صديق بن صديق	
١٢	السيدة هلا عبد الله هاشم السقاف	
١٣	الدكتورة مريم عبد الله سرور الصبان	

شكرا



www.alfaisalya.org

@alfaisalya     

@alfaisalyaorg  