

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

بطاقة السياسة

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

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 تلبى 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 بالاجراءات 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 موثمة 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 للإدرات 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)

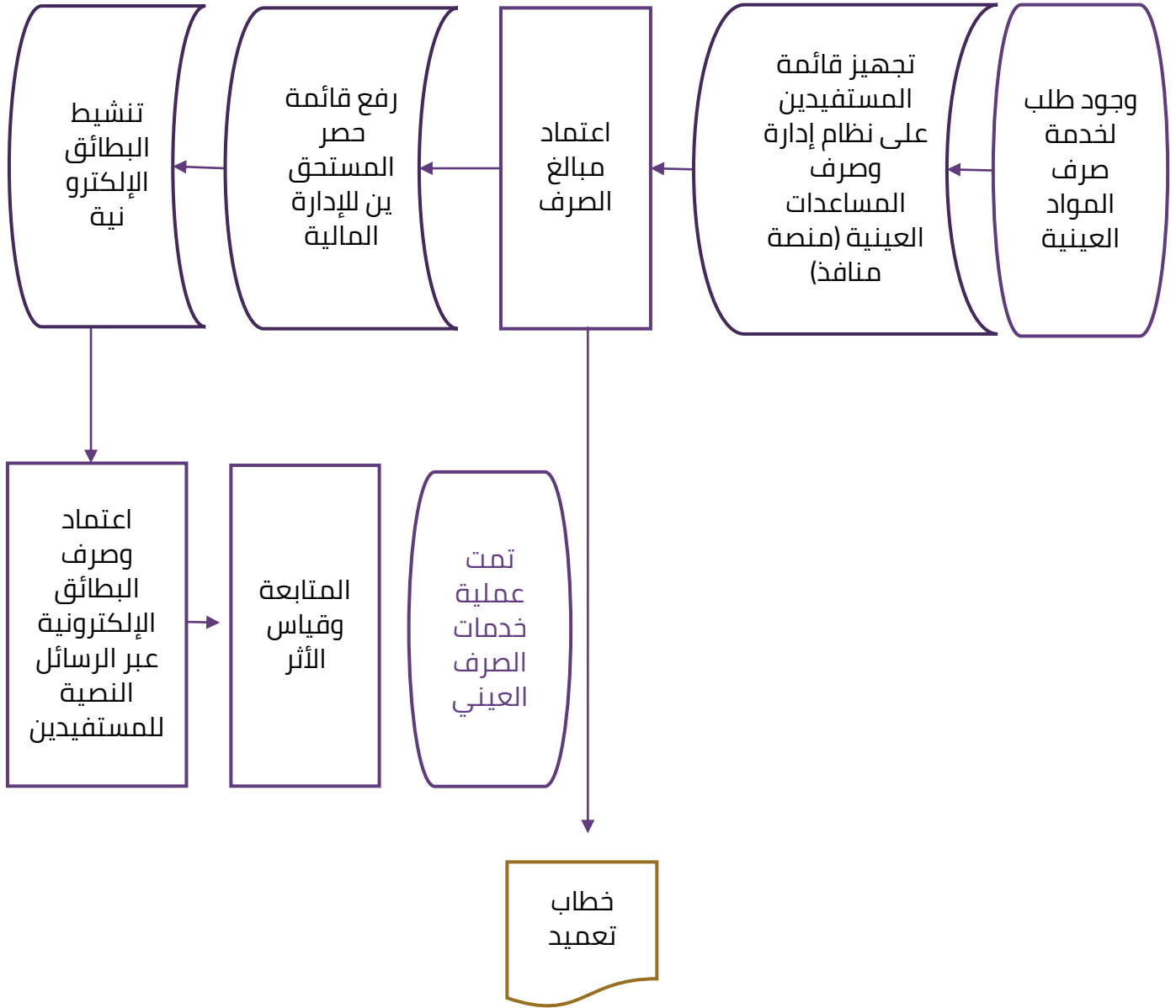
سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

11. 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 العينية - 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 القيمة المالية لخدمات الصرف العيني/سنوي	مخاطر العملية	التأثير على سمعة الجمعية

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

مخطط تقديم خدمات الصرف العيني:



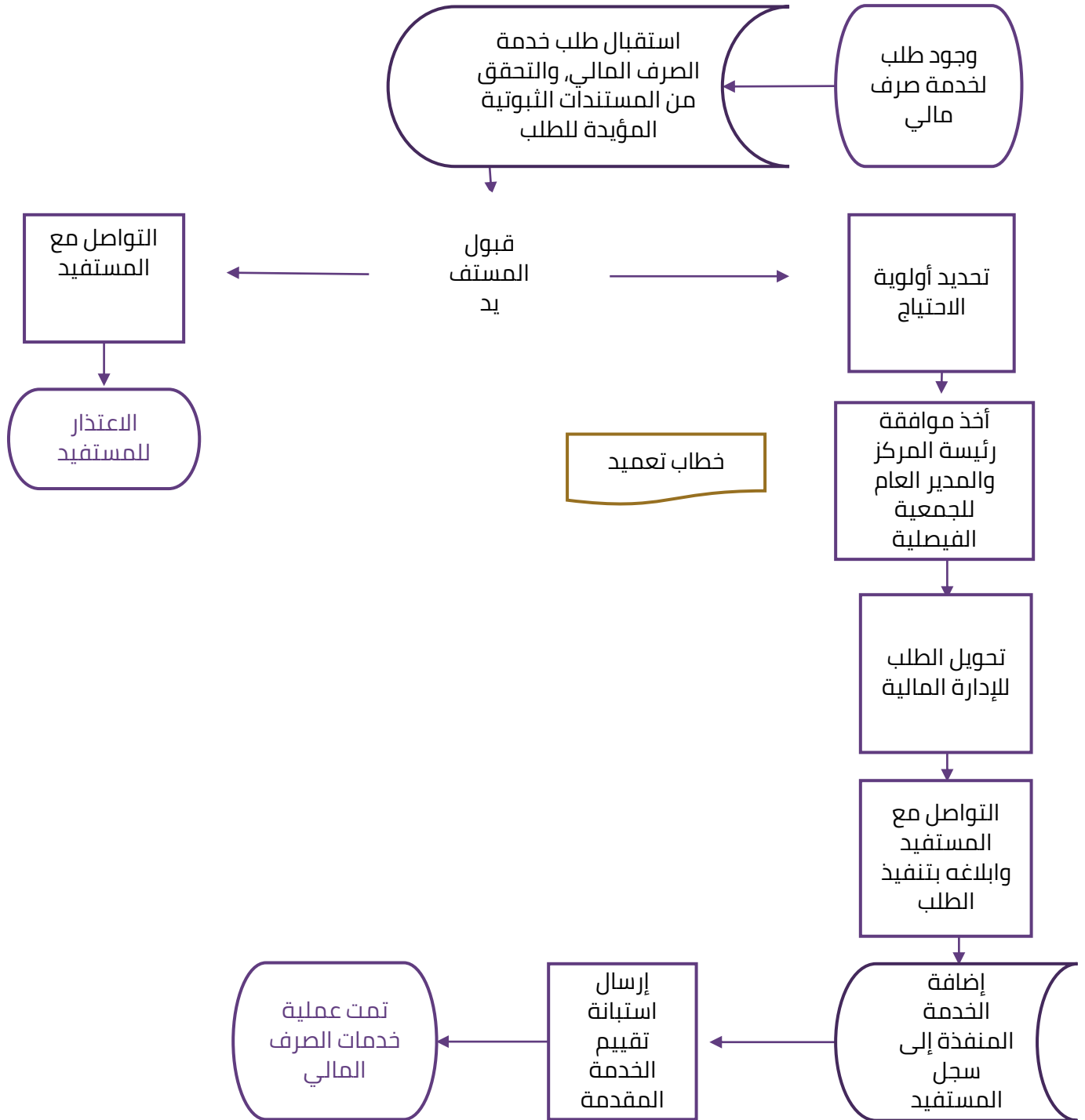
سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

12. عملية تقديم خدمات الصرف المالي؛

الاخصائية الاجتماعية	المسؤول عن تنفيذ العملية	ضبط عملية خدمات الصرف المالي للمستفيدين	هدف العملية	
مستمر	الوقت اللازم لتنفيذ العملية	المستحقين من مستفيدي الجمعية	المستهدفون من العملية	
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	م	مدخلات العملية
- كشف طلبات الصرف المالي		البداية: وجود طلب خدمة صرف مالي	1	- طلب خدمة صرف مالي - موازنة مالية
	منصة الفيصلية	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	
	خطاب تعميم	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	
	منصة الفيصلية	إضافة الخدمة المنفذة إلى سجل المستفيد	11	
	استبانة إلكترونية	إرسال استبانة إلكترونية لتقييم الخدمة المقدمة	12	
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد المستفيدين من خدمات الصرف المالي	مؤشرات أداء العملية	

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

مخطط تقديم خدمات الصرف المالي:



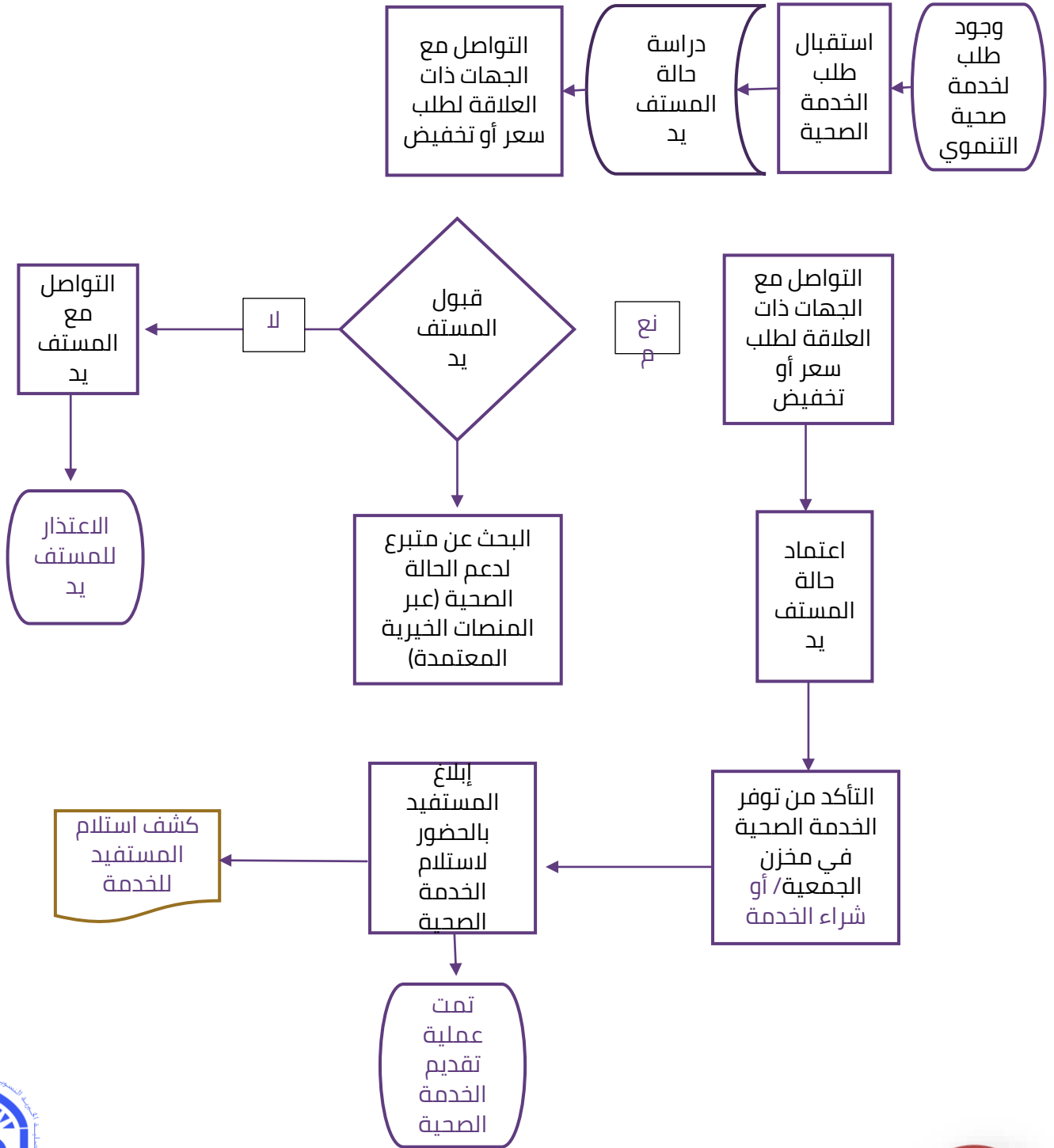
سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

13. عملية تقديم الخدمات الصحية:

الاجتماعية الاخصائية	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	1	البداية: وجود طلب لخدمة صحية	- طلب خدمة صحية، والمستندات المؤيدة للطلب - موازنة مالية
		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	
التأثير على سمعة الجمعية	مخاطر العملية	عدد الحالات الصحية المستفيدة، ونوع الخدمة الصحية (ربع سنوي)	مؤشرات أداء العملية	

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

مخطط عملية تقديم الخدمات الصحية :



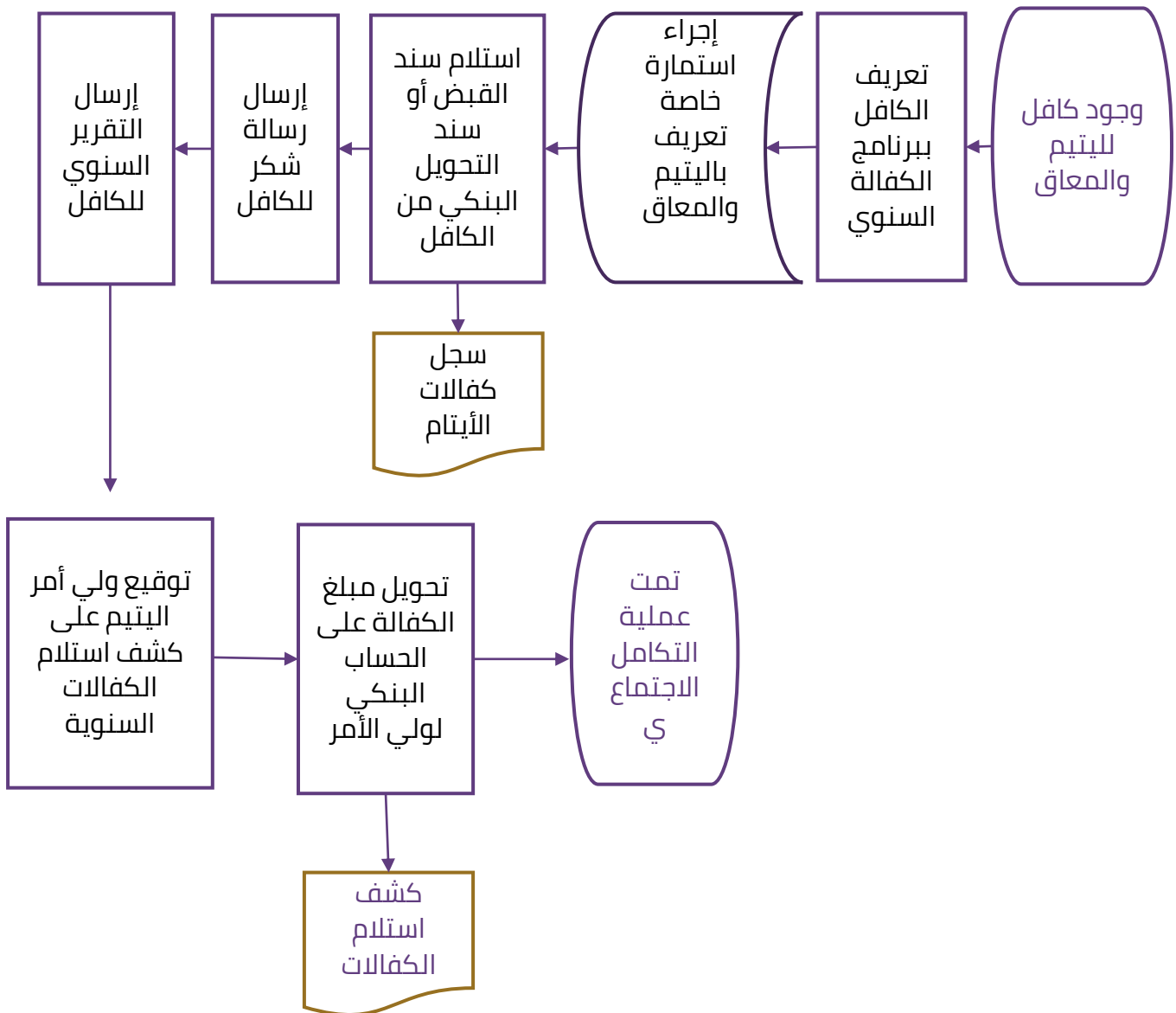
سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

14. عملية تقديم الخدمات التكافل الاجتماعي:

الاجتماعية	المسؤول عن	ضبط برنامج الكفالة	هدف العملية
الاجتماعية	تنفيذ العملية	الكفلاء وولي أمر اليتيم	المستهدفون من العملية
مستمر	الوقت اللازم لتنفيذ العملية		
طول العام			
مخرجات العملية	النموذج/ النظام الإلكتروني	الخطوات الإجرائية للعملية	مدخلات العملية
التقرير السنوي للكافل	منصة الفيصلية	1	البداية: وجود كافل لليتيم والمعاق
		2	تعريف الكافل ببرنامج الكفالة السنوي
		3	تحديد طريقة الدفع لسداد رسوم الكفالة (الايذاعات 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
سجل الكفلاء	سجل كفالات الأيتام		- كافل لليتيم - والمعاق - برنامج الكفالة
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	

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

مخطط عملية خدمات التكافل الاجتماعي :



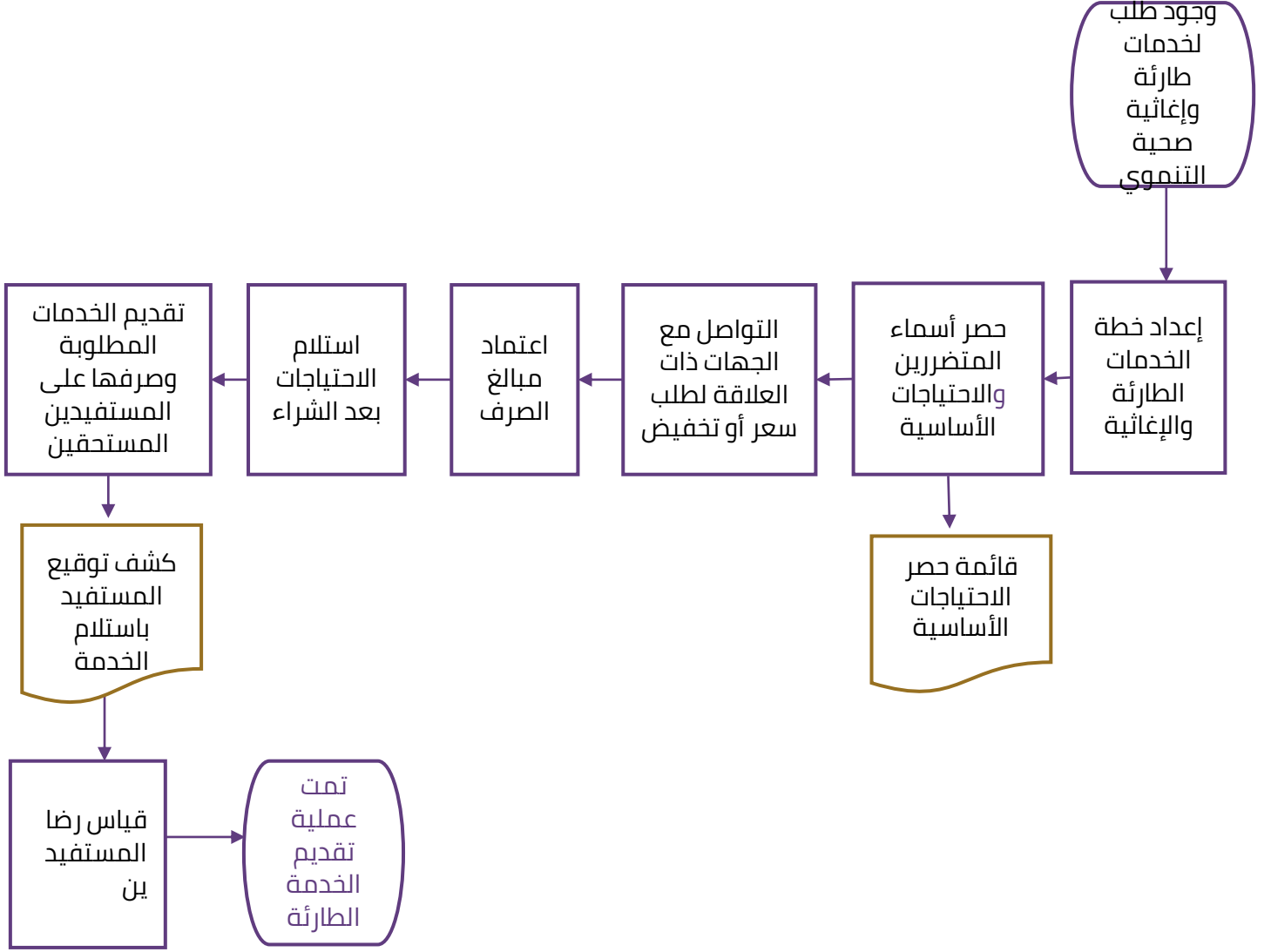
سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

15. عملية تقديم الخدمات الطارئة والإغاثية :

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

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

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.

سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للمستفيدين

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

التوقيع	الأسماء	*
	الأستاذة خيرية محمد نوررحيمي	.1
	الدكتورة. عبلة عبد الحميد بخاري	.2
	الأستاذة فاطمة محمد علي فارسي	.3
	الدكتورة. مريم عبد الله الصبيان	.4
	أستاذة دكتور. سمر محمد السقايف	.5
	الدكتورة. سبهي محمد علاوي	.6
	الأستاذة. عبير غازي جليدان	.7
	الدكتورة. ندى عمر العولقي	.8
	الدكتورة. هلا عبد الله السقايف	.9
	الدكتورة. ربا خالد شيرة	.10
	الأستاذة. رجاء عبد الرحمن محمد مؤمنة	.11
	أستاذة دكتور. لنا أحمد شيتاوي	.12
	الأستاذة. خلود أحمد شيتاوي	.13