



جمعية درر لرعاية الطفولة بالأحساء DORRAR FOR CHILDHOOD CARE



لائحة وإجراءات العلاقة مع المستفيدين

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.
٥. الموقع - البريد الإلكتروني.
٦. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.

٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
 ٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
- ث- تعويض المستفيدين:**
١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
 ٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
 ٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
 ٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.
- ج- استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:**
١. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
 ٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
 ٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
- ح- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:**
١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
 ٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
 ٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
 ٤. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.
- خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:**
١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
 ٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
 ٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.
- د- قياس رضا المستفيدين:**
١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
 ٢. المسح الميداني.
 ٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
 ٤. المقابلات.
 ٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
 ٦. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد

البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

العلاقة مع المانحين والموردين:

- يجب أن يمتنع المانحين والموردين عن العمل بطريقة محظورة أو تعتبر غير ملائمة مع أي موظف أو متعاون أو متطوع أو مستشار في الجمعية.
 - على إدارة الجمعية التأكد من أن المانحين والموردين لا يستغلون علاقتهم مع الجمعية أو يستخدمون اسم الجمعية فيما يرتبط بأي معاملات احتيالية أو غير أخلاقية أو غير نزيهة
 - يتوقع من المانحين والموردين ألا يقدموا على تقديم حوافز للموظفين أو لغيرهم ممن يمارسون أنشطة مع الجمعية الانتهاك هذه السياسة
- تنوع الموردين :
- تسعى الجمعية إلى الحصول على شراكات مع موردين يعملون في مجالات عمل مختلفة
 - تدعم الجمعية تنوع مورديها

المعاملة العادلة

- تسعى الجمعية للحصول على ميزات تنافسية من خلال ممارسات العمل القانونية والأخلاقية فقط
- ينبغي على كل موظف ومتعاون ومتطوع مزاولة الأعمال بأسلوب عادل مع المستفيدين والأعضاء والموردين والمنافسين، وعدم الاستخفاف بقدر المنافسين أو بخدماتهم
- لا تسمح الجمعية على الإطلاق باستغلال لأي شخص بشكل غير ملائم عن طريق التلاعب بمعلومات متميزة أو إخفائها أو استغلالها أو عرض الحقائق على نحو مضلل أو أي ممارسة غير عادلة أخرى
- تتنافس الجمعية بشكل حيوي وعادل في المنطقة، وتسعى للحفاظ على أعمالها وعلى تنميتها عبر خدمات متفوقة وليس عبر ممارسات غير ملائمة أو مضادة للمنافسة.
- تحظر الجمعية استخدام وسائل غير قانونية أو غير أخلاقية للحصول على معلومات خاصة بمنافس أو مورد، بما في ذلك الأسرار التجارية
- يمكن الحصول على معلومات حول منافسي الجمعية فقط من المصادر المشروعة واللائقة وتحظر الجمعية الحصول على معلومات سرية من منافسي الجمعية أو من عرف بأنه ملزم بواجب السرية تجاه هؤلاء المنافسين

• آلية استحقاق المستفيدين لبرامج الجمعية :

تهدف جمعية درر لرعاية الطفولة بالأحساء إلى تقديم البرامج النوعية لتمكين المربين وكل من له علاقة بالطفل لإكتساب مهارات التربية المتوازنة في عصر المتغيرات السريعة ومن أجل التحقق من استحقاق جميع المشاركين والمستفيدين لهذه الخدمات.

تعريف المصطلحات:

- ١- الجمعية: جمعية درر لرعاية الطفولة بالأحساء
- ٢- المستفيدون:
 - مستفيد عادي (ينضم للبرامج برسوم رمزية لتشغيل البرامج)
 - مستفيد من برامج الجمعية (من الأيتام والمستفيدين من الضمان الاجتماعي)
- ٣- الخدمات: تقديم البرامج النوعية لتمكين المربين وكل من له علاقة بالطفل لإكتساب مهارات التربية المتوازنة في عصر المتغيرات السريعة
- ٤- الحقوق: البرامج التي تقدمها البرامج للمستفيد حسب المسار
- ٥- الواجبات: هي التزام المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجمعية
- ٦- المخالفات: اخلال المستفيد بالأنظمة واللوائح الخاصة بالمستفيدين

تصنيف الحالات المستحقة:

الايضاح	المصنف	الرقم
الأسرة المستفيدة من خدمات الجمعية والمكونة من الأم والأب والأطفال من عمر ٤ - ١٤ سنة	الأسرة	١-
كل من له علاقة بالطفل داخل المركز	العاملات في مراكز ضيافة الأطفال	٢-
معلمات رياض الأطفال - المعلمين والمعلمات للمرحلة الابتدائية	المعلمين والمعلمات	٣-
الأطفال بعمر (٤ - ١٤) سنة	الأطفال (ذكور - إناث)	٤-
من فقد الأم أو الأب أو كلاهما بعمر (٤ - ١٤) سنة	الأطفال الأيتام (ذكور - إناث)	٥-
المرشدين - المدربين - المستشارين	المهتمين بمجال الطفولة	٦-

تصنيف فئات المستفيدين :

- أ. الوالدين والمربين وكل من له علاقة بالطفل
- ب. الطفل

شروط استحقاق المستفيد من برامج الجمعية:

- استكمال إجراءات التسجيل
- المستفيدين من الضمان الاجتماعي
- الأطفال الأيتام من (٤ - ١٤) سنة
- دفع الرسوم المستحقة من المستفيد العادي
- أن تنطبق الشروط المخصصة لكل برنامج
- في حال حضور البرامج في الجمعية تكون لسكان الأحساء
- في حال كان البرنامج عن بعد يكون لجميع مناطق

توضيحات عامة:

- استلام الطلب لا يعني قبوله
- لا يتم استقبال الطلبات الغير مكتملة
- لا يتم استرجاع الرسوم في حال الانسحاب قبل ٢٤ ساعة من بدء البرنامج
- إذا كان البرنامج برسوم مستردة لا تسترد الرسوم إذا لم يتسوفي المستفيد الشروط

أولاً: الأمسيات التربوية.

- استكمال إجراءات التسجيل
- أن تنطبق الشروط المخصصة لكل برنامج
- عدم الاقتصار على محافظة الاحساء في حال كانت الامسيات التربوية عن بعد

ثانياً: البرامج التطويرية للأطفال.

- استكمال إجراءات التسجيل
- أن تنطبق الشروط المخصصة لكل برنامج
- عدم الاقتصار على محافظة الاحساء في حال كانت البرامج عن بعد

ثالثاً: البرامج التطويرية للآباء والأمهات والعاملين في مجال الطفولة.

- استكمال إجراءات التسجيل
- أن تنطبق الشروط المخصصة لكل برنامج
- عدم الاقتصار على محافظة الأحساء في حال كانت البرامج عن بعد

الخدمات المساندة:

- **التمكين والتوظيف:** أن يكون المستفيد من فئات الاستحقاق للضمان الاجتماعي وإيجاد فرص وظيفية تتناسب مع مؤهلاتهم في مجال الطفولة
- **دعم مشاريع وأفكار الأطفال:** إيجاد الفرص من خلال عرض المشاريع لجهات داعمة .

السرية والخصوصية:

- أن يتم التعامل مع معلومات المستفيد بسرية تامة.

اعتماد رئيس مجلس الإدارة

قد أطلع أعضاء مجلس الإدارة على تعديل (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) في اجتماعهم الدوري الرابع يوم الاثنين ٦-٤-١٤٤٤هـ الموافق ٣١-١٠-٢٠٢٢م وقرر اعتمادها والعمل بها

رئيس مجلس الإدارة



خالد بن عبدالله المنصور





جمعية درر لرعاية الطفولة بالأحساء
DORRAR FOR CHILDHOOD CARE