

جمعية العناية بالسجناء بالأحساء
Alhasa Prisoners Care Association



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

رقم الإصدار (01) تاريخ الإصدار
(2026/01/31م)





المقدمة

تضع جمعية العناية بالسجناء بالأحساء هذه السياسة لتنظيم علاقتها بالمستفيدين من خدماتها وبرامجها، بما يكفل حقوق المستفيدين والجمعية، ويحقق جودة تقديم الخدمات وعدالتها وشفافيتها. كما تُعد الأنظمة واللوائح والضوابط ذات العلاقة مرجعاً أساسياً في تحديد حقوق وواجبات الأطراف، وآلية تقديم الخدمة، وحدود المسؤولية، وطرق التعامل مع الملاحظات والشكاوى وما قد ينشأ من خلافات متعلقة بالخدمة. وترتكز الجمعية على تنظيم العلاقة مع المستفيدين باعتبارها أولوية، وذلك من خلال وضع آلية واضحة لهذه العلاقة ومراجعتها بشكل دوري وتحديثها عند الحاجة بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية، من خلال تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات، ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم، والعمل على التطوير والتحسين المستمر في تقديم الخدمات.

الأهداف التفصيلية

1. تقدير احتياجات المستفيدين وتسهيل إجراءات الاستفادة لضمان حصولهم على الخدمات دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات باستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة وفق إمكانيات الجمعية.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل واضح وملائم عبر قنوات التواصل المعتمدة.
4. تمكين المستفيد من الحصول على الخدمة بأقصر وقت ممكن، وتقديم الدعم بما يتناسب مع ظروفه وإمكانيات الجمعية.
5. قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لآليات تقديم الخدمة.
6. تعزيز ثقة المستفيدين بالجمعية من خلال الالتزام بالمعايير والممارسات المهنية في تقديم الخدمات.

الممارسات المعتمدة في تقديم خدمات المستفيدين

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة لدى المستفيد تجاه الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، وأنه أداة للتطوير والتحسين.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخل الجمعية أو عبر البرامج الخارجية.



- تطوير الخدمات بناءً على آراء المستفيدين ومقترحاتهم وفق ما تراه الجمعية مناسباً، بهدف رفع مستوى جودة الخدمة والتحسين المستمر.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

1. المقابلة الشخصية.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات الرسمية.
5. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية.
- 2- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

آلية التعامل مع المستفيدين

يتم التعامل مع المستفيدين لإنهاء خدماتهم ومعاملاتهم بالشكل التالي:

- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاواهم وبذل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة والضوابط المعتمدة.
- استقبال طلبات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والخدمات والعمل على متابعتها وإنجازها ضمن المسارات المعتمدة.
- توضيح أن الطلبات التي تتطلب تصاريح أو موافقات رسمية يتم رفعها للجهات المختصة، وإشعار المستفيد بنتيجة الطلب (قبولاً أو رفضاً) متى ما صدرت عبر القنوات المعتمدة.

آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

1. أن يكون ضمن نطاق خدمات الجمعية.
2. أن يكون مقيماً إقامة نظامية بالمملكة العربية السعودية.
3. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.



ضوابط حضور البرامج

يلتزم المستفيد بضوابط حضور البرامج وفق الآتي:

- التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة.
- اجتياز المقابلة الشخصية (إن وجدت) بحسب طبيعة البرنامج.
- الانتظام في الحضور والانضباط.
- الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
- في حال وجود رسوم على بعض البرامج (إن وجدت)، يتم الإعلان عنها مسبقًا وفق الضوابط المعتمدة وبما لا يخل بمبادئ العدالة وإتاحة الخدمة للمستفيدين.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة في دورته الأولى بجلسته رقم (1) لعام 2026 م المنعقدة بتاريخ 2026 / 01 / 31 م