

سياسة تقديم المساعدات  
مؤسسة عبدالله الدباغ الأهلية  
2020

## تمهيد :

تضع المؤسسة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق المؤسسة وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع المؤسسة .

وتركز المؤسسة على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة ، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

## الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في المؤسسة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالمؤسسة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
  - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في المؤسسة.
  - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو المؤسسة وما تقدم من خدمات.
  - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
  - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

**العمليات المرتبطة بتقديم المساعدات :**  
تم وضع عدة عمليات الهدف منها تحديد و تقييم احتياجات العملاء هي عبارة عن الضوابط التي يجب الالتزام بها فيما يلي:

➤ **جمع البيانات والمعلومات:**

جمع البيانات من مصادر خيرية وتصنيفها حسب المناطق الجغرافية.

➤ **البحث الاجتماعي المكتبي :**

وذلك بالإتصال على المستفيدين وأخذ المعلومات الوافية عنهم وإختيار الأنسب منهم للبحث الميداني.

➤ **البحث الاجتماعي الميداني :**

إجراء الزيارة الميدانية للحالات المؤهلة ويتم تعبأة النموذج من قبل الأخصائيين الإجتماعيين مع إرفاق ما يثبت الحالات من أوراق وإثباتات.

➤ **الموافقة :**

عرض نتائج البحث الميداني الاجتماعي على مدير المؤسسة لتطبيق المعايير المنصوص عليها (الاعتماد - الاعتذار واغلاق الملف).

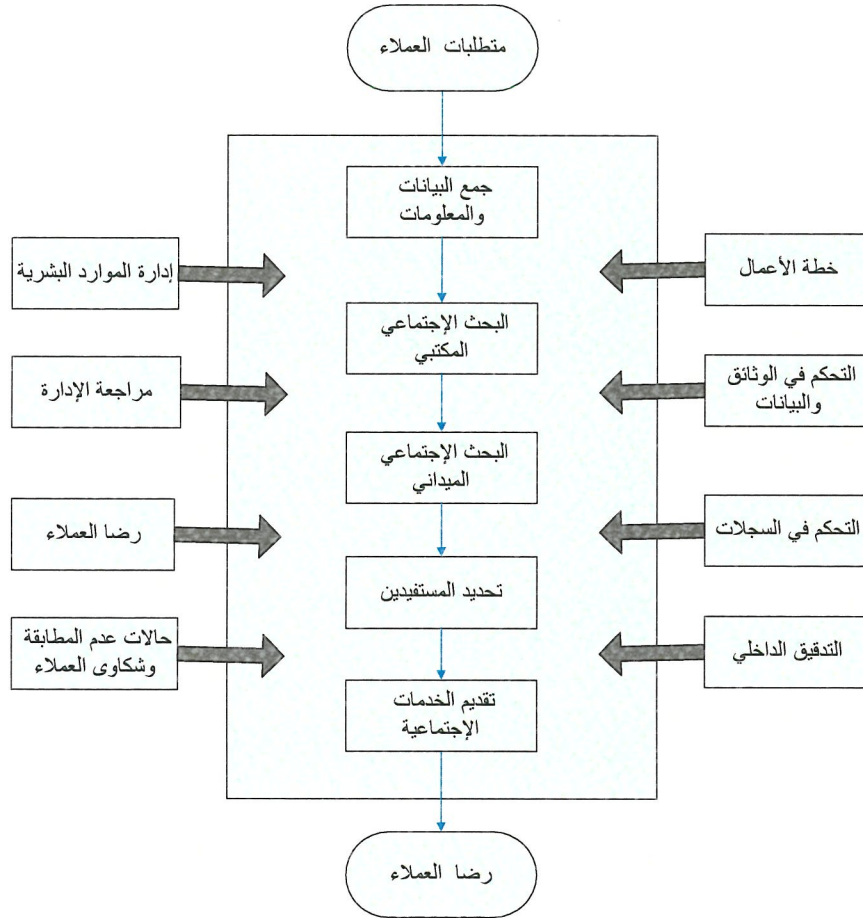
➤ **إعداد الكشوفات الشهرية :**

إعداد الكشف الشهري والذي يتضمن نفقات الخدمة وإرساله للمالية لإصدار الشيك بعد موافقة المدير التنفيذي للمؤسسة .

➤ **صرف الخدمة :**

تصرف الخدمة للحالات المعتمدة وذلك حسب الإجراء الخاص بالخدمة.

العمليات الرئيسية لبرنامج خدمة المجتمع



- اعتماد رئيس مجلس الإمناء لسياسة تقديم المساعدات

معالي السيد / عمرو بن عبدالله الدباغ

التوقيع :