



جمعية وعى البيئية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية

جمعية وعى البيئية

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

ترخيص رقم ١٤٩٥

# سياسة المنح وتقدير المساعدات للجهات المستفيدة

رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

القصيم - بريدة - طريق الملك عبد الله أمام بوابة إمارة منطقة القصيم

## سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة

### تمهيد:

تضع جمعية وعي البيئية الاجتماعية والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز الجمعية 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 شرائح المجتمع 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 الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية 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 إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء به مستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستهفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستهفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. خدمة المستفيدين من استقبال اتصال المستفيد وخدمته من خلال تقديم خدمات تجهيز وتغسيل ونقل للمتوفى.
٣. توفير خط ساخن واستقبال الاستفسارات وتقديم الاستشارات حول أحكام الجنائز وما له علاقة بذلك.

### نموذج اعتماد المجلس:

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم وبعد:  
إشارة لتعليمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشأن حوكمة الجمعيات الأهلية والذي يتضمن عدد من الأدلة والنماذج والسياسات المتعلقة بحوكمة الجمعيات الأهلية فقد اطلع مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم ( ٦ ) على هذه السياسة بتاريخ ٢٠/٦/١٤٤٢هـ الموافق ٢٠٢١/٢/٣م  
وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني الرسمي للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد وتفويض رئيس مجلس الإدارة بمتابعة ذلك.  
تم الاطلاع واعتماد هذه السياسة والعمل بموجبها من تاريخ الاعتماد وبالله التوفيق.

رئيس مجلس الإدارة

د / عبد الرحمن بن عبد الله الصقير

