

الموضوع :

التاريخ:

المشروعات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية دار السلام لإكرام الموتى  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
رقم ٢١٩٨

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية دار السلام لإكرام الموتى



السعودية - الأحساء

[darsalam.org.sa](http://darsalam.org.sa)

[dar.salaamd21@gmail.com](mailto:dar.salaamd21@gmail.com)

0535888973

[@daralsalam2022](https://www.instagram.com/daralsalam2022)

[dar\\_salam](https://www.facebook.com/dar_salam)

[@Darsalam2023](https://www.tiktok.com/@Darsalam2023)



الموضوع :

التاريخ:

المشروعات :



المملكة العربية السعودية  
جمعيّة دار السلام لإكرام الموتى  
ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
رقم ٢١٩٨

## جدول المحتويات

3	<u>تمهيد</u>
3	<u>الهدف العام</u>
4-3	<u>الأهداف التفصيلية</u>
4	<u>القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين</u>
4	<u>الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين</u>
4	<u>ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي</u>
5	<u>اعتماد مجلس الإدارة</u>



## تمهيد :-

تضع جمعية دار السلام لإكرام الموتى السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصدير في الاداء , 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 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 الجمعية 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية 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
- ولتحقيق أهداف الجمعية تقدم الجمعية عدداً من الخدمات والبرامج للمستفيدين وهي:

#### خدمات وبرامج الجمعية

- تجهيز ونقل الجناز
- بناء وصيانة وتشغيل المغتسلات
- تقديم برامج للتوعية بأحكام الجناز وما يتعلق بشؤون الموتى والمقابر.
- العناية بالمقابر
- مشروع سقيا الماء

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.



## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

### أ. المستفيدين من الخدمات (المساعدات).

- من توفاهم الله تعالى من المواطنين والمقيمين والزائرين وعابري السبيل).  
وذلك عبر تقديم خدمات نقل المتوفى بسيارات إسعاف مجهزة ثم تجهيزه على يدي مغيلين مدربين ثم القيام بدفن الجنازة بالمقبرة عن طريق الجمعية.
  - ذوي المتوفون والمرافقون لهم.
  - باستقبال بلاغاتهم ومواساتهم بالقيام بشؤون ميتهم وتوعيتهم وتقديم الضيافة لهم والسماح لهم للمشاركة في تجهيز ميتهم ورؤيته وتقديم أي مساعدة أخرى في نطاق اهداف الجمعية.
  - مشيعي الجناز بالمقابر.
  - تقدم لهم خدمات سقيا الماء عبر سيارات تبريد ونقلهم غير القادر منهم بعربات كهربائية داخل المقبرة عند الحاجة وتوزيع مواد توعوية لهم.
  - المتدربين والمصلين.
  - تقدم لهم الخدمة عبر تنظيم دورات تخصصية تدريبية ومحاضرات توعوية مرخصة في مجال عمل الجمعية.
  - الأفراد المشتركون بخدمات الاستعلام عن الجناز.
- بعد طلب الاشتراك بالخدمة من المستفيد يصله رسائل جوال تحتوي على معلومات عن الجناز على مدار الساعة.

### ب - شروط وضوابط عامة لتقديم الخدمات (المساعدات) للمستفيدين

- أن تقدم الخدمة داخل نطاق عمل الجمعية.
  - عدم تجاوز تقديم الخدمة عن الأهداف والخدمات المصرح بها للجمعية.
  - أن يكون المتوفى الذي ستقدم له الخدمة معلوم الهوية هو وذويه.
- ت - متطلبات تقديم الخدمات (المساعدات).





- 1 - متطلبات تقديم الخدمات (للمتوفى) فإنه يتطلب ما يلي:  
في حال طلب نقل الجنازة فقط من موقع إلى آخر فإنه يلزم توفر المستندات اللازمة للتصريح بالنقل سواء عن طريق الشرطة أو المستشفى (حسب الإجراءات الخاصة بنوع الوفاة ومكانها)  
. عند طلب خدمات النقل والتجهيز والدفن فيجب توفر تصريح دفن صادر من المستشفى.
  - تعبئة وتوقيع نموذج متوفى بجميع المعلومات الخاصة بالبلاغ والخدمات المطلوبة من قبل ذويه أو المرافقين له مع إثبات هوية ذويه أو المرافقين.
  - 2- متطلبات تقديم الخدمات (لذوي المتوفى) فإنه يتطلب ما يلي:  
- يحق للجمعية طلب التحقق من الهوية لذوي المتوفى عند تقديم بلاغ عن المتوفى  
- كما يحق للمعمل أيضاً طلب التحقق من الهوية للسماح بالدخول على الميت للمشاركة في تغسيله أو رؤيته.
  - متطلبات تقديم الخدمات (المشيعي الجنائز) فإنه يتطلب ما يلي:  
يلزم أن تقدم الخدمات داخل نطاق المقبرة ووقتكة دفن الجنازة فقط.
  - متطلبات تقديم الخدمات (للمتدربين) فإنه يتطلب ما يلي:  
- يلزم التسجيل المسبق بالدورة عبر نماذج وبيانات التسجيل المعلنة قبل كل دورة.
  - ث - إلغاء وسحب الخدمات (المساعدات)
- 1- عدم وجود المستندات، أو التصاريح اللازمة من الجهات ذات العلاقة لتقديم خدمات النقل أو التجهيز أو الدفن المتوفى.
  - 2- عدم الاستجابة أو القدرة على التحقق من هوية ذوي المتوفى أو مرافقيه عند طلبها.
  - 3- ثبوت عدم صحة المعلومات واثبات الهوية للمتوفى أو ذويه.
  - 4- عدم انطباق أي من المتطلبات السابقة اللازمة لتقديم الخدمات
  - 5- عدم توفر أي من الشروط العامة والضوابط العامة لتقديم الخدمات.
  - م - منح وتقديم الخدمات (المساعدات):

تقدم الخدمات الجمعية خدماتها وفق أهداف الجمعية وضمن خطتها المعتمدة وحدود الموازنات المالية

المخصصة



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتمدت من مجلس إدارة جمعيّة دار السلام لإكرام الموتى في اجتماع المجلس رقم (12) بتاريخ 21 / 10 / 2023م

اعتماد رئيس مجلس الإدارة  
م. عبدالمحسن بن علي البقشي

ع  
البقشي

