



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



المحتويات	
عن الجمعية	٢
الهدف العام	٣
أنواع المستفيدين	٣
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٣
ممارسات تقديم الخدمات للمستفيدين	٤
مجالات الاستفادة	٤
آلية التنظيم للمستفيدين	٤
الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى	٥
المراجع	٦



عن الجمعية

الجمعية السعودية للمحافظة على التراث، هي جمعية خيرية أُنشئت لخدمة التراث الوطني في المملكة العربية السعودية في فبراير ٢٠١٩م. سجلت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة "اليونسكو" الجمعية كمنظمة دولية غير حكومية في مجال التراث، لتصبح بذلك ثاني منظمة سعودية غير حكومية تُسجل لدى "اليونسكو"، والأولى خليجياً وعربياً في مجال التراث.

رؤيتنا

جمعية إقليمية رائدة في حفظ التراث وإبرازه

رسالتنا

تمكين المجتمعات المحلية وحاملي التراث من ممارسته وإبرازه محلياً وعالمياً ونقله عبر الأجيال

أهدافنا

- ❖ بناء بيت الخبرة بالتراث لتحقيق رسالتها.
- ❖ نشر التوعية بالتراث السعودي محلياً وعالمياً.
- ❖ إثراء معرفة الطلاب والمهتمين بالتراث وتمكينهم من معاشته.
- ❖ تمكين ممارسي التراث من الاستمرار في ممارسته والاكتساب منه.
- ❖ تسجيل وحصر والبحث في التراث السعودي لتسهيل نقله عبر الأجيال.

والتحسين للعلاقات التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات المختلفة للوصول إلى أهداف الجمعية.



٢- الهدف التفصيلي:

- 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 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 بالجمعية

٣- أنواع المستفيدين:

- ممارسين التراث.
- الرواد في مجال التراث.
- المهتمين في مجال التراث.
- الباحثين.
- الطلاب.



٤- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- الجهات ذات العلاقة (الجمعيات، الجامعات، المدارس).
- مشاريع الحصر والتوثيق.
- الزيارات الميدانية.
- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- البريد الإلكتروني.
- ممثلي الجمعية.
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع

٥- الممارسات المتبناة في تقديم الخدمات للمستفيدين:

- ٤-١ تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٤-٢ تكوين انطباعات إيجابية نحو الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٤-٣ نشر وتعزيز ثقافة تقييم الخدمات لدى المستفيدين والتشجيع عليها، والتأكد من أن تقييم جودة الخدمة هي حق من حقوق المستفيدين حيث إنها أداة للتقويم والتطوير.
- ٤-٤ نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام والإدارات في داخل الجمعية.
- ٤-٥ ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوع الخدمات المقدمة للمستفيدين ومحاولة تدليل الصعوبات من تقديم الجودة العالية من الخدمات لهم.



٥- مجالات الاستفادة:

١-٥ المشاركة في الفعاليات والبرامج والأنشطة التي تستهدف التوعية بالتراث.

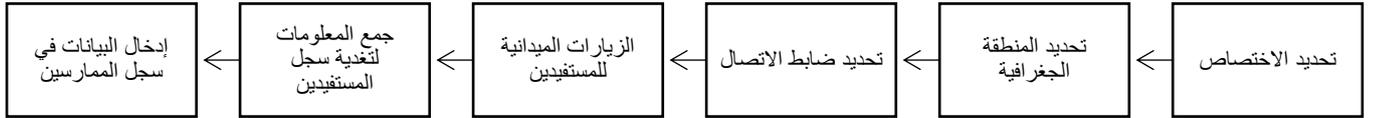
٢-٥ المساهمة في تحقيق مستهدفات الجمعية للتوعية بالتراث.

٣-٥ المساهمة في الإدلاء بالمعلومات فيما يخص مجالات التراث المختلفة.

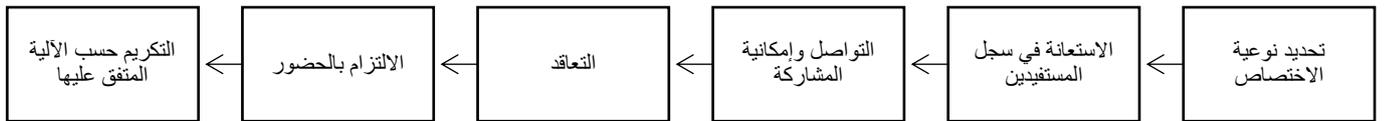
٤-٥ الاستفادة في الدراسات والبحوث.

٦- آلية التنظيم للمستفيدين:

١,٦ إدارة الحفاظ على التراث



٢,٦ إدارة الفعاليات



٧- الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى:

أولاً: للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه أو تقصيراً في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.



ثانياً: على المستفيد تقديم التظلم أو الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.

ثالثاً: على المستفيد تقديم طلب التظلم أو الشكوى مشتملاً على الآتي:

- المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الإلكتروني).
- تحديد موضوع التظلم أو الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- تحديد الضرر.
- أسباب التظلم.
- إيضاح أو اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.

رابعاً : إجراءات التظلم أو الشكوى:

- يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى إلى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لأئحة حقوق المستفيدين.
- يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى ويمكن بعدها التصعيد لدى الوحدة الإشرافية للقطاع غير الربحي في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها إلا الأشخاص ذوي العلاقة.



- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني / ... إلخ)
- للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد إلى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه أن ظهر أن تظلم المستفيد كيدي.
- يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لمدير الجمعية من خلال موقع الجمعية الإلكتروني أو تسليمها يدوياً.

٨- المراجع:

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (05 ربيع الثاني 1444) في دورته (الثالثة) هذه السياسة