



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تعريف:

تضع الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج 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 وتأثيرات التقصير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تتنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتوسيعها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 يتاسب مع تسليات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً لظروفه وسرعة إنجاز خدماته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (647)
(بشرى النسائية)

- 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 والتأكيد 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 لارتقاء 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 أراء المستفيدين

• القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب الفرعية



• الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

▪ و يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإرهاء معاملاته بالشكل التالي :

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



الرقم:
التاريخ:
الشفوقيات:



المملكة العربية السعودية
الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (647)
(بشرى النسائية)

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه السياسات واعتمادها/

| الاسم | م | التوقيع | الاسم | م |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|---|
| مريم عبدالعزيز آل دهيمان | ٥ | مر | هدى عبدالله أبوذجين | ١ |
| شيخه مسفر عبدالله المحيي | ٦ | مسف | معجبة راشد آل زنان | ٢ |
| فاطمة درعان عبد الرحمن الحامد | ٧ | فاطمة | هند عبدالله البشر | ٣ |
| | | | هباء ابراهيم الرشود | ٤ |

توقيع الموظفات بالسياسة :

| الاسم | المسما | التوقيع |
|--------------------------|---------------------|---------|
| ريم مفلح ال زعير | المديرة | |
| تغريد محمد رشود المطلق | محاسبة | |
| بتلاء سعد الجويuded | مسئولة التطوع | |
| شيخة ناصر ابوذجين | برامج الاسر المنتجة | |
| هدى محمد رشود ال مطلق | مديرة المعهد | |
| منيرة مسفر القدان | اعلامية | |
| سارة ابراهيم الدوسرى | حارسة | |
| هاجر عبد الرحمن الجمعة | مدرية | |
| ايمان ابراهيم محمد توفيق | مدربة | |
| تهاني عبدالله دعيلج | مستخدمة | |
| نورة مسفر المسيفر | حارسة | |

