

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

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 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 النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج 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 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



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
 ٣. 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.
 ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
 ٥. 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

▪ 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
٨. مناديب المكاتب الفرعية

▪ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد



▪ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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 والتوقيع 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.





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/

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	هدى عبدالله أبودجين		٥	مريم عبدالعزيز آل دهيمان	
٢	معجبة راشد آل زنان		٦	شيخة مسفر عبدالله المحيميد	
٣	هند عبدالله البشر		٧	فاطمة درعان عبدالرحمن الحامد	
٤	هياء ابراهيم الرشود				

توقيع الموظفين بالسياسة :

الاسم	المسمى	التوقيع
ريم مفلح ال زعير	المديرة	
تغريد محمد رشود المطلق	محاسبة	
بتلاء سعد الجويعد	مسئولة التطوع	
شيخة ناصر ابودجين	برامج الاسر المنتجة	
هدى محمد رشود ال مطلق	مديرة المعهد	
منيرة مسفر القدان	اعلامية	
سارة ابراهيم الدوسري	حارسة	
هاجر عبدالرحمن الجمعة	مدربة	
ايمان ابراهيم محمد توفيق	مدربة	
تهاني عبدالله دعيلاج	مستخدمة	
نورة مسفر المسيفر	حارسة	





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

الرقم:
التاريخ: ٥/١٠/٢٠٢٢ م.
المشروعات:

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه السياسات واعتمادها عام ٢٠٢٢ م/

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	هدى عبدالله أبودجين		٥	مريم عبدالعزيز آل دهيمان	
٢	معجبة راشد آل زان		٦	شيخة مسفر عبدالله المحيميد	
٣	هند عبدالله البشر		٧	فاطمة درعان عبدالرحمن الحامد	
٤	هياء ابراهيم الرشود				

توقيع الموظفين والموظفات بالسياسة:

الاسم	المسمى	التوقيع
ريم مفلح آل زعير	المديرة	
تغريد محمد رشود المطلق	محاسبة	
بتلاء سعد الجويعد	مسئولة التطوع	
شيخة ناصر ابودجين	باحث اجتماعي	
نجلاء عبدالرحمن الجمعة	مساعد تنمية موارد مالية	
رغد راشد آل صقر	سكرتارية	
سلمى عبدالله الطفيلي	مساعد باحث اجتماعي	
سارة ناصر آل سعيد الدوسري	محاسبة كوفي	
سلطانة ابراهيم الخرعان	بريستا	
اريح الزعفران	مدربة	
منيرة الحماد	سكرتارية مركز فلج	
ابراهيم عبدالله الهزاع	مشرف اعمال خارجية	
علي زيد آل مسيفر	حارس	
علي افتخار	مسئول نظافة	