

٢٠١٣



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

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الجمعية النسائية الخيرية بالأفلاج

0550133950 0504943335 0116822825 j.boshralhuda@gmail.com  
sa9780000142608010990017 الحساب الرئيسي 11912 محافظة الأفلاج - ب. ص. ب. 33 الرمز البريدي  
sa5380000142608010990033 حساب الأمر المنتجة sa7580000142608010990025 حساب الزكاة



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

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

## جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
3	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
3	اعتماد مجلس الإدارة



## تمهيد:-

تضع الجمعية النسائية الخيرية بمحافظة الأفلاج السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدي 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 الأداء , 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 لوقت و تقديرًا 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 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه 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

### 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 الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية

### الأدوات المتاحة للموظف لعلاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

الرقم: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....



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

### 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته إيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

### اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (23/15) في دورته ( 3 ) هذه السياسة في 03/12/2023 م . وهذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.



توقيع واعتماد مجلس الإدارة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين :

م	الاسم	صفتها	التوقيع
1	هدى عبدالله ناصر أبو دجين	رئيسة المجلس	
2	معجبة راشد علي آل زنان	نائبة الرئيسة	
3	رهف فهد راشد الهزاع	عضو	
4	فاطمة درعان عبدالرحمن الحامد	عضو	
5	شيخه مسفر عبدالله المحيميد	عضو	
6	هياء ابراهيم عمر الرشود	عضو	
7	هند عبدالله ناصر البشر	عضو	
8	سارة إبراهيم عبدالله الهزاع	عضو	

