

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الأهلية بالخالدية

تحت رقم 4192

## جدول المحتويات

|   |                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ٢ | تمهيد .....                                                                       |
| ٢ | الهدف العام .....                                                                 |
| ٢ | الأهداف التفصيلية .....                                                           |
| ٣ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....                                     |
| ٣ | الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....               |
| ٣ | ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ..... |
| ٤ | اعتماد مجلس الإدارة .....                                                         |

تضع جمعية التنمية الأهلية بالخالدية 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 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 بتقان 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعة حفاظاً لوقتة وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز 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 الممارسات والاعتماد على تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :-
- تشجيع الممارسات الناجدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقداعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لأنظمة قباب والشهيرة
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى وفرة 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 طالب المساعدة.
- 6- خدمة الطلوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

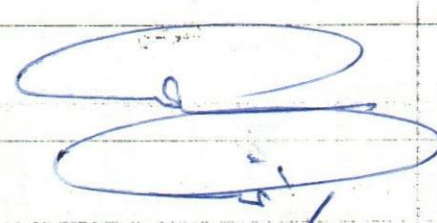
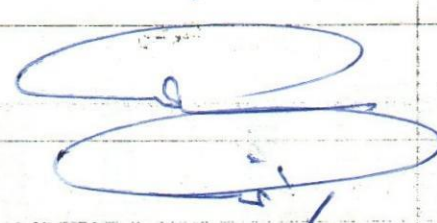
## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي -

- 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 إجراءات التسجيل مع لكتعمال الخطابات على الموقع الإلكتروني للجمعية وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- تقديم الخدمة اللازمة في حالة الموافقة على الطلب والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة رفض الطلب فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ٥ ) ( ٥ ) في دورته ( ١ ) هذه السياسة في ٢٠٢٣/٣/١٥ م  
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المنطقة عين الموضوع سابقا.

| م | الاسم                | الوظيفة      | التوقيع                                                                             |
|---|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | سعد بن شهد الكبيري   | رئيس المجلس  |    |
| ٢ | ناصر بن مسفر الكبيري | نائب الرئيس  |    |
| ٣ | شبيب شهد سعد الكبيري | أمين الصندوق |   |
| ٤ | سلمان بن زيد الكبيري | عضو          |  |
| ٥ | رائد بن شهد الكبيري  | عضو          |  |