

الرقم :  
التاريخ :  
المشفوعات :



المملكة العربية السعودية  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
بمحافظة الشنان  
الترخيص رقم ( 1451 )

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## لجمعية رعاية الأيتام بمحافظة الشنان



## جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القوط المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
3	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنها معاملاته بالشكل التالي
3	اعتماد مجلس الإدارة



تضع جمعية رعاية الأيتام بمحافظة الشنان 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 وبيعات 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 على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

### الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل علىمواصلة التطوير والتحسين التي تم 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 تسوّل المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدّة 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 نقاء وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
  - تكثيف المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم 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 لـ العقاب 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

- 1- المقابلة.
  - 2- التصالات الهاتفية.
  - 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
  - 4- الخطابات.
  - 5- خدمات طلب المساعدة.
  - 6- خدمة التطوع.
  - 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
  - 8- منابع المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

وتقى التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانعاء 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 - في حالة عدم والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم. الجتماعي
  - وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث للإجابة على تساؤلاته

التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية - التوضيح للمستفيد مباشرة عن صحة المعلومات.



اعتماد مجلس الاداره