

٢٤ / سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات لهم
المتبعة

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية باليمامة
مسجلة برقم (٤٣٣٥)

جمعية التنمية الأهلية باليمامة
من أجل مجتمع متعاون

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية التنمية الأهلية باليمامة بمحافظة بالخرج السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصيير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيمها، 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.

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة واندماج 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.

0555257618

yamamah99

ymamh36@gmail.com

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



جمعية التنمية الأهلية باليمامة
من أجل مجتمع متعاون

مملكة العربية السعودية
كز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية باليمامة
مسجلة برقم (٤٣٣٥)

• نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها 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) خدمة التطوع.
- 6) الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- 1) اللانحة الأساسية للجمعية.
- 2) الاتصال الدعوي.
- 3) طلب دعم مستفيد.
- 4) التواصل عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

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.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

0555257618

yamamah99

ymamh36@gmail.com

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جمعية التنمية الأهلية باليمامة
من أجل مجتمع متعاون

مملكة العربية السعودية
كز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية باليمامة
مسجلة برقم (٤٣٣٥)

آلية التأكد من استحقاق المستفيد:

- تعبئة النموذج الخاص بخدمة المستفيد.
- توجيهه للقسم المختص بالخدمة.
- التأكد من بيانات النموذج ومطابقتها للواقع.
- إبلاغ المستفيد بالقبول أو الرفض.
- متابعة وتوثيق الاستفادة من الخدمة المقدمة .1

تم اعتماد هذه السياسة باجتماع مجلس الإدارة رقم (4) في يوم الخميس 28 / 05 / 1444 هـ الموافق 22 / 12 / 2022 م.



0555257618

yamamah99

ymamh36@gmail.com