

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



## تمهيد



## تمهيد

تسعى الجمعية إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين. وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الانتماء لأصالتها ووطنها والتميز في برامجها والتكامل مع نظرائها والمبادرة في العطاء في تقديم خدماتها. لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبى الخدمة من المستفيدين من خدماتها بما يكفل حقوق جميع الأطراف.

## النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تنظيم العلاقة بين الجمعية ومستفيديها.

## الأهداف



## الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من الشرائح التي تخدمها الجمعية (الأرامل والمطلقة والمعلقة) وأبنائهم بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات ذات العلاقة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

## الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيد من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الطرق والأساليب التقنية.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته ومراعاة لظروفه وتسريع عملية الإنجاز لخدمات المستفيدين.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء مزيد من الخدمات بكفاءة عالية.
٦. زيادة ثقة وانتماء مستفيدي الجمعية 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.
  - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد 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 سواء الداخلي أو الخارجي منها.
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على جميع المعوقات.
  - تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد وذلك من خلال فحص دقيق وتلمس لرؤى المستفيدين.

# القنوات المستخدمة والأدوات المتاحة



## القنوات المستخدمة

- المقابلة الشخصية في مقر الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية:
  - طلب تقديم كمستفيد جديد.
  - طلب إعانة.
  - طلب تطوع.
  - طلب توظيف.
- المكالمات الهاتفية.
- الرسائل النصية (SMS).
- رسائل الواتساب.
- وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى.
- الزيارة الميدانية.

## الأدوات المتاحة

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب إعانة.



## المسؤوليات



## المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة الجمعية وإشرافها، وعليهم الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم، وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

## الاعتماد

اعتمدت هذه السياسة من قبل مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثالث) في دورته (الأولى) يوم الإثنين ١٤٤١/٧/٧هـ الموافق ٢٠٢٠/٣/٢٠م.



