

المملكة العربية السعودية  
جمعية خبير النسائية الخيرية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية  
برقم ( ١٠٩ )



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

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية خبير النسائية الخيرية مسجلة برقم ( ١٠٩ ) .....



منطقة المدينة المنورة - محافظة خبير - ص.ب ( ٦٦٢ ) ت: ٨٨٢١٨٤٥ / ٠١٤ فاكس : ٨٨٢٢٣٣٤ / ٠١٤ - تلکس  
E-mail : kh.w.c@hotmail.com جوال : ٥٥٨٥٨٤٠٣٣  
رقم حساب التبرعات : SA6480000248608010137919 رقم حساب الزكاة : SA3580000248608010000992



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

## اللائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين أقر واتعهد أنا

بأنني اطلعت على لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية والالتزام بما فيها

م	الاسم	المنصب	التاريخ	التوقيع
١	فتحية محمد الاعرج	رئيسة المجلس	٢٠٢٢/٤/٥ م	
٢	فضية عائض الحجى	نائبة	١١	
٣	ايمان عبدالرحيم الحنيني	مشرف مالي	١١	
٤	عواطف سعود الخيبري	عضو	١١	
٥	دلال عواد الجهني	عضو	١١	
٦	رضية نشر الرشيدى	عضو	١١	
٧	ايمان محمد الاعرج	عضو	١١	
٨	فاطمة سعود الرشيدى	عضو	١١	
٩	هيفاء عبدالرحيم	عضو	١١	
١٠				
١١				





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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 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 اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ٢ ) في دورته ( ٨ ) هذه السياسة في ..... /٥..... /٤.....  
..... ٢٠٢٢ . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.







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

- 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-الموقع الالكتروني للجمعية.

#### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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



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

#### تمهيد :-

تضع جمعية خبير النسائية الخيرية 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 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 لوقته وتقديرا 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
-

المملكة العربية السعودية  
جمعية خبير النسائية الخيرية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية  
برقم ( ١٠٩ )



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

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

٤ ..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي

٤ ..... اعتماد مجلس الإدارة