



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالظبية

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 4146

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في جمعية التنمية الأهلية بالظبية

إصدار: ٢٠٢٢م



تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأهلية بالظبية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من المستفيدين والداعمين والمتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة 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 تنظيم 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 :

- ١) تقدير حاجة المستفيد وكافة المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد.
- ٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقدير لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥) قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جود الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بالظبية

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، برقم 4146

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- ٢) تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير ال للعقاب والتشهير.
- ٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات لمقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- * المقابلة.
 - * الاتصالات الهاتفية.
 - * وسائل التواصل الاجتماعي.
 - * الخطابات.
 - * خدمات طلب المساعدة.
 - * خدمة التطوع.
 - * الموقع الإلكتروني للجمعية.
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
- * اللائحة الأساسية للجمعية.
 - * دليل خدمات البحث الاجتماعي.
 - * دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
 - * طلب مستفيد جديد.



- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 صلاحيات 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 مسئول 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 اكتمال الطلبات.
 - * تقديم الخدمة اللازمة.
 - * نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - * ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي 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.

المراجع:

الرابع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الـ ١٢) في دورته (الأولى) هذه السياسة

في ١٩/٦/٢٠٢٢ م.