

جمعية أبي بكر الصديق الخيرية بمحافظة الوجه



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات



جدول المحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
- الدورات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
- التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته
- التعامل مع الداعمين
- اعتماد مجلس الإدارة



تمهيد :

تضع جمعية أبي بكر الصديق الخيرية بمحافظة الوجه السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها جميع 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 ادلاء ، 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
- تقدم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة 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 مقدمة الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية منة خلال تبي 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 إيجابية 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 لا للعقاب والتشهير .
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع القسام 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 ولك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين .



القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

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 لمسؤول 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 شهر .
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقدم الخدمة اللازمة .

ويتم التعامل مع الداعمين بالشكل التالي :

- الاستقبال والترحيب والرد على كافة استفساراتهم .
- تزويدهم بسندات التبرع وتأكيد وصول تبرعهم لصالح المشروع المطلوب .
- تزويدهم بتقارير ختامية بعد انتهاء المشروع .
- حفظ بياناتهم في قواعد بيانات خاصة لدى إدارة تنمية الموارد المالية وبسرية تامة .

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم () في دورته () هذه السياسة في تاريخ / /

وتعتبر هذه السياسة إضافة لجميع سياسات إدارة المستفيدين الموضوعة سابقاً



اطلع منسوبو جمعية أبي بكر الصديق الخيرية بمحافظة الوجه على
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
وأقرو بالعمل بها وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
١	حمود نعيمش حمود رفاده	المدير التنفيذي	
٢	طه مرزوقي الحربي	مأمور المستودع	
٣	يونس عبدالله البلوي	محاسب	
٤	حسام عبدالشكور أحمد	علاقات عامة وإعلام	
٥	سلطان سالم صالح البلوي	باحث اجتماعي	
٦	فاطمة رشيد رفيع البلوي	باحثة اجتماعية	
٧	نجلاء عليته علي البلوي	باحثة اجتماعية	
٨	عفاف متعب ابراهيم السرحاني	باحثة اجتماعية	
٩	أريج حمد محمد الخلف	باحثة اجتماعية	
١٠			



أقر مجلس إدارة جمعية أبي بكر الصديق الخيرية بمحافظة الوجه
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات
وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	العمل	التوقيع
١	محسن بن حسين ابراهيم البلوي	رئيس المجلس	
٢	سليمان بن يوسف سليمان السرحاني	نائب رئيس المجلس	
٣	علي بن موسى حامد العرادي	أمين الصندوق	
٤	فايز بن عبدالرحمن مصطفى بديوي	عضو	
٥	هليل بن محمود حميد المطرفي	عضو	
٦	أحمد بن محمد ابراهيم البلوي	عضو	
٧	منصور بن اسماعيل محمد غنيم	عضو	
٨	سليمان بن سالم سليمان البلوي	عضو	
٩	قاعود بن محمد محمود الغبان	عضو	
١٠	علي بن محمد ابراهيم رفاده	عضو	
١١	سالم بن حميد سلمان البلوي	عضو	