

المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية

القطاع غير الربحي

جمعية الخدمات الإنسانية بالسالمية

بترخيص رقم : 1000657500

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

### جمعية الخدمات الإنسانية بالسالمية



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



## تمهيد

تضع جمعية الخدمات الإنسانية بالسالمية 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 وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام: جمعية الخدمات الإنسانية بالسالمية

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

**الأهداف التفصيلية:**

- تقديم 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 يتاسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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.
  - 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.

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



### \* تقديم البرامج المستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية المقدمة و تكوين انطباعات

وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج

٣. نشر ثقافة تقييم البرامج لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.

٤. نشر ثقافة جودة البرامج بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجهما للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

هـ. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقتراحاتهم

**جمعية الخدمات الإنسانية**  
**بالـسـالمـيـه**

ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي :

١. استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمية حين وصولها .

٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج دون تأخير

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



3. العناية بمخالطة المستفيدين وشكاوهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة .

4. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.

- الاتصالات الهاتفية.

- وسائل التواصل الاجتماعي.

- الخطابات.

- خدمة التطوع.

- الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### الأدوات المتاحة لموظفو العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

● اللائحة الأساسية للجمعية.

● دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.

● توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.

● الاستبيانات الالكترونية

● لائحة ادارة المتطوعين.