

الرقم : .....  
التاريخ : ..... / ..... / .....  
المشروعات : .....



جمعية وفاق بمحافظة القنفذة  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

المملكة العربية السعودية

**جمعية وفاق بمحافظة القنفذة**  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

## لجمعية وفاق بمحافظة القنفذة

الرقم : .....  
التاريخ : / / .....  
المشروعات : .....



جمعية وفاق بمحافظة القنفذة  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

المملكة العربية السعودية

جمعية وفاق بمحافظة القنفذة  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

## جدول المحتويات

2	تمهيد .....
2	الهدف العام .....
2	الأهداف التفصيلية .....
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....
3	الأدوات المتاحة لموظفي العلاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....
3	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي .....
4	اعتماد مجلس الإدارة .....



## تمهيد :-

تضع جمعية وفاق بمحافظة القنفذة 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 وتأثيرات 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.

وتتركز الجمعية على صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد.

## الهدف العام :-

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 .

## 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يناسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية فياس 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 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 للنقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي



- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع مستوى 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

### القوت المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

1- المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة النطروح.

7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

### 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 لإنتهاء 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

الرقم : .....  
التاريخ : / / ٢٠٢٤  
المشروعات : .....



جمعية وفاق بمحافظة القنفذة  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

المملكة العربية السعودية

جمعية وفاق بمحافظة القنفذة  
مسجلة في المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( 5471 )

- التوضيح المستفيد 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 .

### اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم ( 03 ) بتاريخ : ١٧ / ٠٤ / ٢٠٢٤م ، الموافق : ١٤٤٥ / ١٠ / ٠٨هـ ،  
هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الموضوحة سابقاً.