

التاريخ : .....  
الموافق : .....  
المرفقات : .....

جمعية الخدمات الإنسانية بمحایل  
Association Homanitarian Services in Muhail



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



تضع جمعية الخدمات الإنسانية بمحایل 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 . وتركز جمعية الخدمات الإنسانية بمحایل على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

## الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
  ٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية 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 وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
  ٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
  ٦. 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 للعقاب والتشهير.
    - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للالرتقاء 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 أراء المستفيدين.



التاريخ : .....  
الموافق : .....  
المرفقات : .....



## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة

٢. الاتصالات الهاتفية

٣. وسائل التواصل الاجتماعي

٤. الخطابات

٥. خدمات طلب المساعدة

٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

٧. مناديب المكاتب الفرعية

## الأدوات المتوفرة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية

دليل آلية التطوع



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل

التالي:



التاريخ : .....  
المواافق : .....  
المرفقات : .....



١. استقبال المستفيد بلبقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمدير التنفيذي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من المراجع والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة للرد خلال أسبوعين من تاريخه
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة الالزمة.



التاريخ : .....

الموافق : .....

المرفقات : .....

جمعية الخدمات الإنسانية بمحایل

Association Homanitarian Services in Muhail



تم اعتماد هذه السياسة بحضور اجتماع مجلس الإدارة رقم (٣) وتاريخ (٦ / ٤٤٧ هـ)

	رئيس مجلس الإدارة	عبد الوهاب حسن علي النحيلي
	نائب رئيس المجلس	يوسف محمد علي آل نحيلي
	عضو مجلس الإدارة	محمد علي محمد آل نحيلي
	عضو مجلس الإدارة	حفظي حسن محمد أبو عيسى
	عضو مجلس الإدارة	علي حسن علي عسيري



الختم

