



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمہل:

إيماناً منا في جمعية نفع على أهمية توطيد العلاقة بين الجمعية و المستفيد قمنا بوضع هذه السياسات والإجراءات والتي تنظم علاقتنا 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.

وتتركز جمعية نفع الخيرية بمنطقة مكة المكرمة على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتوضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعويضها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

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

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 يتناسب مع ت Saulات 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 وأد
 - مقدم الخدمة
 - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
 - والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق، ما يلي:

والمارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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 لا 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 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 : المشفوعات :



المملكة العربية السعودية
جمعية نفع الخيرية بمنطقة مكة المكرمة
تحت إشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
مسجلة رقم (٦٣٩)

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقالة

١. الاتصالات الهاتفية
 ٢. وسائل التواصل الاجتماعي
 ٣. الخطابات
 ٤. خدمات طلب المساعدة
 ٥. خدمة التطوع
 ٦. الموقع الإلكتروني للجمعية
 ٧. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتوفرة لموظفي العلاقات المستفیدین للتواصل مع المستفیدین:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
 ٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
 ٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 ٤. طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة 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 لمسئولي البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
 ٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
 ٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
 ٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 ٧. تقديم الخدمة الازمة.

المدير التنفيذي

صالح بن ناصر العمري

