

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الخدمات الإنسانية بحلبان



جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

**تمهيد :-**

تضع جمعية الخدمات الإنسانية بحلبان 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 الاداء , 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
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 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 مختل ف 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 لمسئول 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 أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في / /
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.



الرقم :

التاريخ : 1446 / 4 / 11 هـ

الموافق: 2024 / 10 / 11 م

المشروعات :

محضر اجتماع رقم (4)

أنه بتاريخ : 1446 / 4 / 8 هـ الموافق: 2024 / 10 / 11 م من يوم ..الاحد. الساعة (.الخامسة عصرا) وبمقر جمعية حلبان للخدمات الإنسانية أجمع مجلس الجمعية برئاسة الأستاذ/ سعد بن مفلح مجري الشيباني وقد حضر كلا من

م	اسم العضو	صفته بالجمعية	م	اسم العضو	صفته بالجمعية
1	رامي صوال حاسن العتيبي	نائب رئيس	2	شرار غازي بادي الشيباني	عضو
3	عبدالعزيز عجب محمد العتيبي	عضو	4	موسى عايض مجري الشيباني	عضو

وتعذر عن الحضور :

م	اسم العضو	صفته بالجمعية	م	اسم العضو	صفته بالجمعية
1			2		

وذلك لمناقشة جدول الأعمال التالي:

1- مناقشة السياسات واللوائح والإجراءات والاليات المستحدثة على مجلس الادارة

بعد المناقشة والمداولة صادق المجتمعون على الاتي:

أولاً: بعد المناقشة والمدولة تم الاطلاع على جميع السياسات واللوائح والاليات الجديدة مع العرض الإجراءات وتم

العمل بها ونشرها على الموقع الالكتروني الخاص بالجمعية وكلف بها المراجع الداخلي لتنفيذها وتفعيلها على جميع

الأقسام بالجمعية

وبانتهاء مناقشة جدول الأعمال الذي كان يسوده المودة والتفاهم بين جميع الأعضاء وقدم رئيس المجلس الشكر

للأعضاء على حضورهم وانتظامهم وعلى ذلك قفل المحضر الساعة السابعة مساءً

المملكة العربية السعودية
جمعية حبلان للخدمات الإنسانية
مسجلة برقم 1224
بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي



الرقم :
التاريخ : 11 / 4 / 1446 هـ
الموافق: 11 / 10 / 2024 م
المشروعات :

توقيع الحضور

م	اسم العضو	التوقيع
1	سعد مفلح الشيباني	
2	رامي صوال العتيبي	
3	شرار غازي الشيباني	
4	عبدالعزیز عجب العتيبي	
5	موسى عايض الشيباني	

رئيس مجلس الإدارة

سعد مفلح مجري الشيباني

