

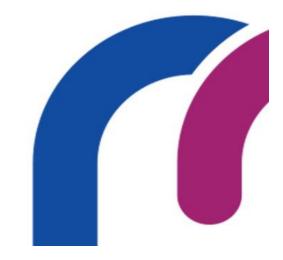




التاريـــخ: / / 14هـ المشفوعات:

الرقـــم :

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية مساند لتمكين ذوي الظروف الخاصة









الرقـــم : التاريـــخ : / / 14هـ المشفوعات :

جدول المحتويات	
مهيد	٣
لهدف العام	٣
T. t. active also be	Ψ.
الأهداف التفصيلية	
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٥
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	٥
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	٥
عتماد مجلس الإدارة	7
علمات مجسل الإدارة	١

8080 الرصيفة / 3167 حي الرصيفة / 24232 مكة المكرمة 8080 Makkah 24232 / Rusaifa Dist 3167 / Rusaifa 8080 و 5550050439 / 05030. الرمز البريدي24232رقم الترخيص 8A2780000330608010990316









التاريــخ : / / 14هـ المشفوعات :

الرقــم:

#### تمهيد :-

تضع جمعية مساند لتمكين ذوي الظروف الخاصة 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.

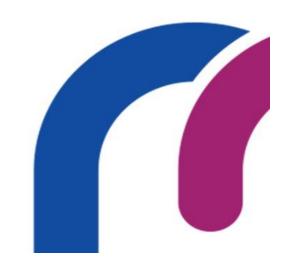
وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

### 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: ـ

- 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









التاريـــخ : / / 14هـ المشفوعات :

الرقــم:

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفسار اتهم من خلال عدة قنوا ت
  - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 وتقنيا ت 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 أراء المستفيدين









الرقـــم : التاريـــخ : / / 14هـ المشفوعات :

### 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 الالكتروني للجمعية.

8-مندوبون المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
  - دليل سياسة الدعم للمستفيدين
    - طلب دعم مستفید

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء 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.









الرقـــم : التاريـــخ : / / 14هـ المشفوعات :

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- · التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدر اسة 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

