



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الأسرية بنجران (سعداء)
تصريح رقم (٨٣٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
لجمعية التنمية الأسرية بنجران "سعداء"

تمهيد :

(السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين

وخلافة ، 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.

وتركز جمعية التنمية الأسرية "سعداء" (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 إجاز معاملاتهم

ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع

كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون احاجة إلى طلب

المستفيد.

الأهداف التفصيلية :

1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات

وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين

واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

4 -تقدمي خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة اجاز خدمته.

5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء

تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين 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 للتقويم والتطوير ال للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي

أو الخارجي

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لا لرتقاء 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

1- المقابلة.

2- الاتصالات الهاتفية.

3- وسائل التواصل الاجتماعي.

4 الخطابات.

5- خدمة التطوع .

6- الموقع الإلكتروني للجمعية.

7- فروع الجمعية ومكاتبها .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1- اللائحة الأساسية للجمعية.

2- دليل خدمات البحث الاجتماعي.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لأنها 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 منها وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالتها للإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة ال تقل عن أسبوع.
- تقديم الخدمة اللازمة .

4- الخطابات.

5- خدمة التطوع .

6- الموقع الإلكتروني للجمعية.

7- فروع الجمعية ومكاتبها .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1- اللائحة الأساسية للجمعية.

2- دليل خدمات البحث الاجتماعي.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 منها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالتها للإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة ال تقل عن أسبوع.
- تقديم الخدمة اللازمة .



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية التنمية الأسرية بنجران (سعداء)
تصريح رقم (٨٣٨)