

**إنتاج**  
**جمعية الأسر المنتجة الأهلية منطقة حائل**  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتلمية الإجتماعية ترخيص رقم (753)  
بناء .. تنمية .. إزدهار



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الأسر المنتجة بمنطقة حائل (إنتاج)

- تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٣) لعام ٢٠٢٢م المنعقد بتاريخ (١٦/٠٢/١٤٤٤هـ) الموافق (٢٠٢٢/٠٩/١٢م)



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### **تمهيد:**

وتركز جمعية البر الخيرية بمركز شقيق 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 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
  - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
- والممارسات 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
  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

▪ **القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :**

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

▪ **الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :**

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

▪ **ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانتهاء 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع 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 اللازمة.

