

جمعية الخدمات الاجتماعية
والإنسانية بالحيمة



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الخدمات الاجتماعية
والإنسانية بالحيمة



ترخيص رقم (٥٤٩١) بتاريخ: ١٤٤٥/٤/٢٥ هـ

جدول المحتويات:

٢.....	تمهيد:
٢.....	الهدف العام:
٣.....	الأهداف التفصيلية:
٣.....	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
٤.....	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
٤.....	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

تضع جمعية مشاة طيبة 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 الأداء 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.

- 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 الإلكترونية 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 وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز 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 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 إنها 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:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.

- ٥ خدمات طلب الالتحاق بالبرامج والأنشطة
- ٦ خدمة التطوع.
- ٧ الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨ مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- لائحة وآلية التأكد من استحقاق المستفيد.
- دليل السياسات والإجراءات.
- طلب تسجيل مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المختص للإجابة على تساؤلاته، وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة مختصة لدراسة طلبه، والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بتاريخ ٢٠٢٢/٦/٣٠

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الهوية الوطنية	العنوان الوطني	رقم التواصل
١	الأستاذة/مزون بنت سالم بن عوض الحربي	١٠٨٠١٢٨٥٥٤	المدينة المنورة	٠٥٩٧٢٢٧٢٧٠
٢	الأستاذة/هناء محمد محيل المطيري	١٠٦٥٨٠١٨٦٠	المدينة المنورة	٠٥٦٠٢٢٤٨٤٨
٣	الأستاذة/منال عايد الصبحي	١٠٦٢٦٤٤٥٤٥	المدينة المنورة	٠٥٦٥٤٣٧٦٦٨
٤	الأستاذة/غدي سعد سعود العوفي	١١٠٧٤٤٢٩٢١	المدينة المنورة	٠٥٤٥١٨٧٨٠٤
٥	الأستاذة/وسام احمد رجب الجهني	١١٠٧٤٤٢٩٢١	المدينة المنورة	٠٥٨١٨٠٣٠٢٨

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بتاريخ

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	رقم الهوية	تاريخ الالتحاق	المنصب في مجلس الإدارة
١	احمد سعد محمد الاحمري	١٠١٢٦٥٥٨٥٦	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	رئيس مجلس
٢	سعيد محمد سعيد الاحمري	١٠٢٣١٢٢٠٠٣	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	نائب رئيس
٣	ظافر احمد ظافر الاسمري	١٠٦١٤٠٢١٣٥	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس الإدارة
٤	عادل حسن سحيم الاحمري	١٠٦٧٧٠٦٤٦٣	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس إدارة
٥	محمد زامل محمد الاسمري	١٠٥٣٥٩٠٦٨١	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس إدارة

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الثاني بمحضر رقم (١) بتاريخ ٢٠٢٥/١/١ م

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	رقم الهوية	تاريخ الالتحاق	المنصب في مجلس الادارة
١	احمد سعد محمد الاحمري	١٠١٢٦٥٥٨٥٦	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	رئيس مجلس
٢	سعيد محمد سعيد الاحمري	١٠٢٣١٢٢٠٠٣	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	نائب رئيس
٣	ظافر احمد ظافر الاسمري	١٠٦١٤٠٢١٣٥	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس الادارة
٤	عادل حسن سحيم الاحمري	١٠٦٧٧٠٦٤٦٣	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس إدارة
٥	محمد زامل محمد الاسمري	١٠٥٣٥٩٠٦٨١	١٤٤٥\٤\٢٥ هـ	عضو مجلس إدارة





خميس مشيط - مركز الحيمة



0 5 0 5 7 6 0 3 7 6



@bralhayma



beralhayma@gmail.com