



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية التنمية الأهلية ببغمة الشرق

## جدول المحتويات

تمهيد	.....
الهدف العام	.....
الأهداف التفصيلية	.....
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	.....
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	.....
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	.....
اعتماد مجلس الإدارة	.....

## تمهيد : -

تضع جمعية التنمية الأهلية ببقةء الشرقفة السفساء والإجراءاء الأف فتنظم علاقتها بجمعف الأطراف من مساففءفن وءاعمفن ومافوعفن وخلافه؁ بما فكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقوء المصدر الأساسي فف فءفءد حقوق وواجباء المافعاففن وطرفقة أءائفها وابعاء الفقصفر فف الاءاء؁ وءءوء المسؤولة وطرفقة فسوية الخلافاء الفف فء فنشأ من فراء فنففء هذه العقوء والءءماء بشكل فكفل ءمافة الأطراف ذاء العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صفة العلاقات مع المساففءفن؁ وتضع لها أولوية من ءلال وضع آفة لتنظيم هذه العلاقة. مع مراءعفاء باسافمرار والافءفءل عليها واعمفمها بما فكفل حقوق المساففء.

## الءءف العام : -

افءفءم ءءمة مامفزة للمساففءفن من كافة الشرائء باافقان وسرعة وءوءة عافة لإنفازم معاملائهم ومافبعة مافطلبائفهم وماففراءائفهم والعمل على مواءلة الفافوفر والافءسفن الفف فافم بالافعاون مع كافة الءءاء للوصول إلى فءققف الأهداف؁ والوصول إلفهم بأسهل الطرق ءون الءاءة إلى طلب المساففء.

## الأءءاف الفافصلفة : -

افءفر الءاءة المساففء وكافة الففاء المساففءة فف الجمعية من ءلال فسهفل الإجراءاء وءصولهم على كافة الءءماء الماطوبة ءون عفاء ومشفة

افءفءم الءءماء المافكاملة بأءء الأسالفب الالففرونفة فف ءءمة المساففء

افءفءم المعلوماء والإجاباء بشكل ملائم بما فافناسب مع فساؤلاء المساففءفن واسافسارائفهم من ءلال عءة فناوا

ف

افءفءم ءءمة للمساففء من موقعه ءفاظا لوقفه وافءفءرا لظروفه وسرعة انفازم ءءمفه

الافركفز على عملفة قفاس رضا المساففء كوسلفة لرفع ءوءة الءءمة المافءمة والافءسفن المساففءم لإفراء افءفءم ءءمة وأءاء مافءم الءءمة

فزاءة ففة وانفماء المساففءفن بالجمعية من ءلال فبفب أفصل الماعفر. والممارساء فف افءفءم الءءمة للمساففء وذللك عن طرفم ما فلف :

فصءفء المفاهم الساءة لءى المساففء عن الءءماء المافءمة فف الجمعية.

فكوفن انطباعاء وقناعاء افببافة ءءءة فءو الجمعية وما افءم من ءءماء

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 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 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 لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات لتقديم الخدمة.

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية التنمية الأهلية ببقعاء الشرقية  
في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ( 3 ) والمنعقد  
يوم الثلاثاء 3 سبتمبر 2024 الموافق 30 صفر 1446 هـ

### التوقيع

### الصفة

رئيس مجلس الإدارة

نائب رئيس مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

عضو مجلس الإدارة

### الإسم

عمير بن عبد الله العمير

عبد الله سليمان العبيد

عبد الله محمد حمود الشمري

أديب عبد العزيز المشعان

فيحان عايد الفيحان

نايف بن سالم الفيحان

متعب سمود الزعيري

