

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
جمعية صناع الغد لتنمية الطفل

٢٠٢٢/٢٠٢١ م

## جدول المحتويات

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

## تمهيد :-

تضع جمعية صناع الغد 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 :-

- 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.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 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 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 المستخدمين:-

- ١ . المقابلة.
- ٢ . الاتصالات الهاتفية.
- ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤ . الخطابات.
- ٥ . خدمات طلب المساعدة.
- ٦ . خدمة التطوع.
- ٧ . الموقع الالكتروني للجمعية.
- ٨ . مناديب المكاتب الفرعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- تقديم البرامج النوعية والتي تساهم في تنمية المستفيد .
- قياس رضا المستفيد بعد تقديم الخدمات والبرامج .
- المحافظة على خصوصية المستخدمين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

- تقديم الخدمة اللازمة .

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية صناعات الغد لتنمية الطفل في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الاعتيادية المنعقدة بتاريخ: ٢٠/٢/٢٠٢٢ الموافق: ٢٩/١٠/٢٠٢١ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	سعد بن خالد الدغيش	نائب رئيس	
٢	آلاء بنت سعد الصقر	مشرف مالي	
٣	عهد بنت مطر الشمري	عضو مؤسس	
٤	مريم بنت سعيد المظفر	عضو مؤسس	



رئيس مجلس الإدارة:

أ/ عبد العزيز الهتلان .