



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مَهَيِّدٌ.

تضع جمعية قيراط لرعاية شؤون المهوى بينبع السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك 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 لتنظيمها، 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 .

- (١) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- (٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- (٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- (٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- (٥) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- (٦) 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 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 للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين .

### 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 الإلكتروني للجمعية .
- (٨) مناديب المكاتب الفرعية إن وجدت .

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

- (١) اللائحة الأساسية للجمعية .
- (٢) دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- (٣) دليل سياسة الدعم للمستخدمين .
- (٤) طلب دعم مستفيد .

### 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 من صلاحيتها وقت التقديم .
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول يمكنه الإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .



## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة،  
في اجتماع مجلس إدارة الجمعية  
رقم: (٤)، لعام: ٢٠٢١م  
بتاريخ: ١٦/٤/١٤٤٣هـ،  
الموافق: ٢١/١١/٢٠٢١م .

