

الرقم:

المرفقات:

التاريخ:



جمعية المواساة الخيرية
للخدمات الإنسانية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 33



رؤيتنا: التميز في صناعة العمل الخيري والتنموي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



تعرف علينا

الأحساء - القارة - مبنى 6723 - الرمز البريدي 36352 - رقم الإضافي 3447

الرقم:

المرفقات:

التاريخ:



جمعية المواساة الخيرية
للخدمات الإنسانية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 33



رؤيتنا: التميز في صناعة العمل الخيري والتنموي

تمهيد :-

تضع جمعية جمعية المواساة الخيرية بالقاره 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 وتقديرًا 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

الاسم	أ/ تقي عبدالله الغافلي	أ/ يونس عبدالله بوحليجه	أ/ آدم أحمد السناوي	أ/ تاج عبدالله العبدالمحسن
التوقيع				
الاسم	أ/ شكريه عبدالله العباس	أ/ أمين حسين العلي	أ/ منير عبدالله الهيشان	تاريخ اعتماد التحديث
التوقيع				2025/04/16م

تعرف علينا

الأحساء - القارة - مبنى 6723 - الرمز البريدي 36352 - رقم الإضافي 3447

الرقم:

المرفقات:

التاريخ:



رؤيتنا: التميز في صناعة العمل الخيري والتنموي

- 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 مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

الاسم	أ/ تقي عبدالله الغافلي	أ/ يونس عبدالله بوحليجه	أ/ آدم أحمد السنوي	أ/ تاج عبدالله العبدالمحسن
التوقيع				
الاسم	أ/ شكرية عبدالله العباس	أ/ أمين حسين العلي	أ/ منير عبدالله الهيشان	تاريخ اعتماد التحديث
التوقيع				2025/04/16م



تعرف علينا

الرقم:

المرفقات:

التاريخ:



رؤيتنا: التميز في صناعة العمل الخيري والتنموي

- 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 طالب 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.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اطلع مجلس إدارة الجمعية على هذه السياسة في الاجتماع رقم (4) وتاريخ 2025/04/16م وقرر اعتمادها والعمل بها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

الاسم	أ/ تقي عبدالله الغافلي	أ/ يونس عبدالله بوحليجه	أ/ آدم أحمد السنوي	أ/ تاج عبدالله العبدالمحسن
التوقيع				
الاسم	أ/ شكرية عبدالله العباس	أ/ أمين حسين العلي	أ/ منير عبدالله الهيشان	تاريخ اعتماد التحديث
التوقيع				2025/04/16م



تعرف علينا