



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الاهلية بمرجه  
ترخيص رقم: ٤٠٥١

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الاهلية بمرجه



## التمهيد

تحرص جمعية التنمية الأهلية بمرية على وضع سياسات وإجراءات منظمة تُعنى بإدارة علاقاتها مع جميع الأطراف ذات العلاقة، من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يضمن حفظ حقوق الجمعية وتعزيز حقوق تلك الأطراف. وتُعد أنظمة العمل والعقود المرجع الأساسي في تحديد الحقوق والواجبات، وآليات تنفيذها، ومعالجة حالات التقصير، وتحديد المسؤوليات، إضافةً إلى تنظيم أساليب تسوية النزاعات التي قد تنشأ أثناء تنفيذ الخدمات أو العقود، بما يحقق الحماية والعدالة لجميع الأطراف.

وتولي الجمعية عناية خاصة بعلاقتها مع المستفيدين، حيث تضع هذه العلاقة ضمن أولوياتها الاستراتيجية، من خلال تطوير آليات واضحة لتنظيمها، ومراجعتها بشكل دوري، وتحديثها بما يضمن تحسين تجربة المستفيد وصون حقوقه.

## اهداف العام

تسعى الجمعية إلى تقديم خدمات متميزة لكافة فئات المستفيدين، تتسم بالكفاءة والسرعة والجودة العالية، بما يضمن إنجاز معاملاتهم بفعالية، والاستجابة لمتطلباتهم ومقترحاتهم، مع العمل المستمر على التطوير والتحسين بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، والوصول إلى المستفيدين بوسائل ميسرة دون الحاجة إلى عناء الطلب.

## الأهداف التفصيلية

- التعرف على احتياجات المستفيدين بمختلف فئاتهم، والعمل على تسهيل الإجراءات بما يضمن حصولهم على الخدمات بسهولة ويسر.
- تقديم خدمات متكاملة باستخدام أحدث الوسائل والتقنيات الإلكترونية.
- توفير المعلومات والإجابات الدقيقة والملائمة لاستفسارات المستفيدين عبر قنوات متعددة.
- تقديم الخدمة للمستفيد في موقعه متى ما أمكن، تقديرًا لوقته وظروفه وتسريعًا لإنجاز خدماته.



- تعزيز منهجية قياس رضا المستفيدين كأداة رئيسية لتحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء.
- بناء وتعزيز ثقة المستفيدين وانتمائهم للجمعية من خلال تطبيق أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمات، وذلك عبر:
  - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين حول خدمات الجمعية.
  - تكوين انطباعات إيجابية وقناعات راسخة تجاه ما تقدمه الجمعية من خدمات.
  - نشر ثقافة تقييم الخدمة، والتأكيد على أن تقييم الجودة حق أصيل للمستفيد، ووسيلة للتطوير والتحسين وليس للمساءلة أو التشهير.
  - ترسيخ ثقافة جودة الخدمة بين جميع الإدارات والأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخليًا وخارجيًا.
  - تبني وتطوير مفاهيم وأساليب إدارية مبتكرة للارتقاء بمستوى الخدمات، ومعالجة التحديات التي قد تعيق تقديم خدمات عالية الجودة، من خلال التحسين المستمر والاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين.

### قنوات التواصل مع المستفيدين

تعتمد الجمعية على مجموعة متنوعة من القنوات لضمان سهولة وفعالية التواصل مع المستفيدين، وتشمل ما يلي:

١. المقابلات المباشرة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات الرسمية.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. برامج وخدمات التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية.



الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين

يستند موظف علاقات المستفيدين في أداء مهامه إلى عدد من الأدلة والنماذج التنظيمية، من أبرزها:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسات دعم المستفيدين.
- نموذج طلب دعم مستفيد.

### آلية التعامل مع المستفيدين

تلتزم الجمعية بتقديم تجربة خدمة متميزة للمستفيدين من خلال اتباع الإجراءات التالية:

- استقبال المستفيدين بلباقة واحترام، والإجابة على جميع استفساراتهم، ومنحهم الوقت الكافي لعرض احتياجاتهم.
- التأكد من استيفاء المستفيد لكافة المعلومات والبيانات المطلوبة، مع مطابقتها والتحقق من صحتها عند التقديم.
- في حال عدم وضوح الإجراءات، يتم توجيه المستفيد إلى مسؤول البحث الاجتماعي لتوضيح الجوانب التنظيمية والإجابة على استفساراته.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم، مع توقيعه على إقرار بصحتها وتحمله المسؤولية الكاملة عنها.
- إشعار المستفيد بأن طلبه سيتم عرضه على لجنة البحث لدراسته، على أن يتم الرد عليه بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال كافة المتطلبات والوثائق.
- تقديم الخدمة المطلوبة وفق الأنظمة والسياسات المعتمدة في الجمعية.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بمرية بتاريخ ١٢ رجب ١٤٤٧ هـ

الموافق ١ / ١ / ٢٠٢٦ م



المملكة العربية السعودية  
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
جمعية التنمية الأهلية بمرجه  
ترخيص رقم: ٤٠٥١