



الخيرية النسائية بالطائف
تأسست عام ١٤٠٤هـ

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جدول المحتويات

٣	<u>تمهيد</u>
٣	<u>الهدف العام</u>
٣	<u>الأهداف التفصيلية</u>
٤	<u>القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين</u>
٤	<u>الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين</u>
٤	<u>ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي</u>
٤	<u>اعتماد مجلس الإدارة</u>

الخدمة :

تضع جمعية فتاة ثقيف الخيرية النسائية بالطائف 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. وترتكز 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 باتقان 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
 - 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 الالكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لوظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللوحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

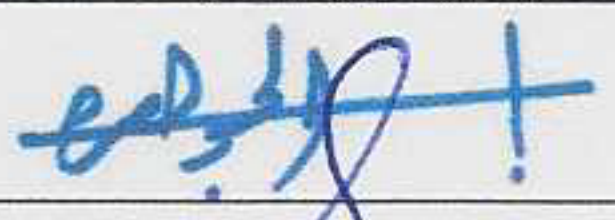
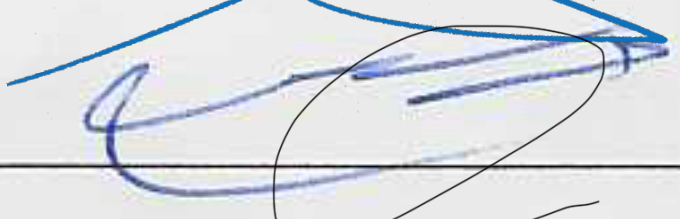
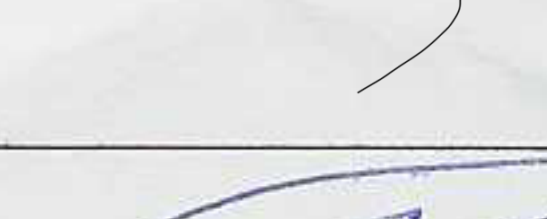
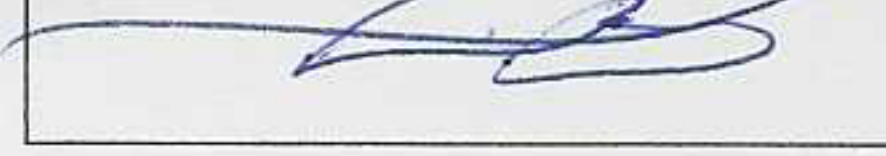
اعتماد مجلس الإدارة :

تم تحديث واعتماد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الرابع) هذه السياسة في يوم الاربعاء الموافق ٢٠٢٦/٠٧/٠١م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.



توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع عضوات مجلس الإدارة بالعلم على هذه اللائحة والسياسة واعتمادها

م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	سمو الاميرة / الجوهرة بنت فيصل بن تركي آل سعود	رئيس مجلس الإدارة	
٢	منى بنت راجح أحمد العدواني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	مها بنت راجح أحمد العدواني	عضو مجلس إدارة	
٤	نورة بنت عبد الله حمود العصيمي	عضو مجلس إدارة	
٥	أفراح بنت عيد حسن محمد	عضو مجلس إدارة	
٦	البندري بنت صقر بن عايش العتيبي	عضو مجلس إدارة	
٧	دلال بنت ثامر شارع البقي	عضو مجلس إدارة	

توقيع الموظفين بالعلم والاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية

توقيع الموظفين بالعلم باللائحة والسياسة واعتمادها			
م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	فريدة خورشيد عبد الخالق	المدير التنفيذي	
٢	فريال محمد عبده خياط	مسؤول وحدة التطوع	
٣	مضيفة مضيف ضيف الله الطلحي	مدير إدارة الشؤون الإدارية والمالية	
٤	هند سليمان سليم القرشي	مدير إدارة العلاقات العامة والتسويق المؤسسي	
٥	سماح سليمان سليم القرشي	أخصائي جودة	
٦	نوف عمر محمد قاضي	مدير إدارة الجودة والتطوير	
٧	سوسن سليمان عبدالله مطلق	المساعدة	
٨	صباح عبدالله حمود العصيمي	أخصائي موارد بشرية	
٩	فاطمة عبدالكريم محمد الاسمري	محاسبة	
١٠	سميرة محمد حميد الثمالي	أمنية صندوق	
١١	سارة محمد الغامدي	محاسبة	
١٢	الاء حسين ضيف الله الشريف	مسؤول برامج وأنشطة	
١٣	مها ساعد حمود الحارثي	أخصائي تنمية الموارد المالية	
١٤	منيرة عبد الله حمود الحمياني	أخصائي علاقات الداعمين والمانحين والشرابات المجتمعية	
١٥	عائشة شوعي محمد ضامري	مسؤول شؤون عضوية	
١٦	عائشة جابر هليل السفيني	مدير إدارة العناية بالمستفيدين	
١٧	غرة خالد محمد الحارثي	أخصائي اجتماعي	
١٨	سمية سعيد أحمد باطويل	أمنية مستودع	
١٩	شذا محمد حامد السفيني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٠	فرح غرم الله جردان الزهراني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢١	طيف سويد سعد الثبيني	مسؤول إعلام ومنصات التواصل الاجتماعي	
٢٢	نداء حاسن محسن الحكمي	مسؤول خدمة عملاء	
٢٣	صالحة عبد الرحمن الحارثي	مسؤول خدمات مساندة	