



جمعية ذوي  
الدخل المحدود

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية ذوي الدخل المحدود بمحافظة المقدمة  
إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص (5401)  
الإصدار الثاني - 2024





## جدول المحتويات

3.....	تمهيد
3.....	اهداف السياسة
4.....	قنوات التواصل مع المستفيدين
4.....	المراجع المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
4.....	التعامل مع المستفيدين
5.....	تعويض المستفيدين
5.....	استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها
6.....	بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمرارتها
6.....	قياس رضا المستفيدين
6.....	اعتماد مجلس الإدارة



## الدخل المحدود جمعية ذوي

تمهيد:

تضع جمعية ذوي الدخل المحدود 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 وتأثير 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 لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيدين.

### أهداف السياسة:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة والمعلنة.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديره لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتقاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
7. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
8. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
9. 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.
10. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

### قنوات التواصل مع المستفيدين:





## جامعة ذوي الدخل المحدود

1. المقابلة.
2. المخاطبات-الراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. وسائل التواصل الاجتماعي.
6. المناديب.

### المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.

### التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليه بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير وشروط الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحديد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
7. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية
8. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.



## الدخل المحدود جمعية ذوي

9. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.

10. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

### تعويض المستفيدين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.

2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.

3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

### استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترنات عبر موقعها الإلكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات

التالية:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.

2. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

4. إبلاغ المستفيدين بنتيجة المقترنات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

### بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

### قياس رضا المستفيدين:



## جمعية ذوي الدخل المحدود

تلزم الجمعية بعمل قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الإلكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الإلكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

1. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
2. الزيارات الميدانية.
3. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.
4. المقابلات.

### اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد السياسة بمحضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (1) والمنعقد بتاريخ 1/1/2024م .

جمعية ذوي الدخل المحدود