



.. جمعية طموح لتنمية الفتيات ..

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات  
لجمعية طموح لتنمية الفتيات في منطقة حائل

## الفهرس

3	مقدمة
3	الهدف العام
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
5	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
8	شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستخدمين
9	اعتماد مجلس الإدارة

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

### الهدف العام :

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

### قنوات التواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. خدمة التطوع.

### أدوات التواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.
5. الوسائل الموجودة في موقع الجمعية الرسمي .

### التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
  ٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
  ٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
  ٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
  ٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
  ٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
- تعويض المستفيدين:
١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وابقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
  ٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
  ٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
  ٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.
- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:
١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
  ٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
  ٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:
١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
  ٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
  ٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
  ٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.
- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

#### قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

#### شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستفيدين:

١. يشترط على المستفيد تقديم كافة المعلومات المطلوبة منه، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٢. يشترط على المستفيد معرفة استحقاقه من عدهم أثناء التقديم على أي خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية.

#### المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها،

والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

## اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات بجلسته  
الثالثة المنعقدة بتاريخ ٢٩ / ٨ / ٢٠٢٢ م .

الختم :

