



الرقم : .....  
 التاريخ : .....  
 الموضوع : سياسة تنظيم العلاقة...  
 المرفقات : 5.....

## معلومات الوثيقة

عنوان السياسة	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
الرقم المرجعي	(٣-٧)
مالك السياسة	مجلس إدارة جمعية إحسان للأيتام بأحد ثريان
نطاق الوثيقة	<input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input type="checkbox"/> خارجي
الأجهزة الاستشارية (إن وجدت)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● لجنة الاستدامة المالية</li> <li>● الإدارة القانونية</li> </ul>
تاريخ الاعتماد	٢٠٢٥/٠٤/١٠
تاريخ المراجعة	٢٠٢٦/٠٤/١٠
الحفظ	رئاسة مجلس إدارة جمعية إحسان للأيتام بأحد ثريان
النشر	<input checked="" type="checkbox"/> داخلي <input checked="" type="checkbox"/> خارجي



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد

تضع جمعية إحسان للأيتام بأحد ثربان 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 الداء، 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 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 ووصولهم 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : سياسة تنظيم العلاقة...  
المرفقات : 5.....

- 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.

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
5. 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. مندوبو المكاتب الفرعية



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : سياسة تنظيم العلاقة ..  
المرفقات : 5.....

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.



الرقم : .....  
التاريخ : .....  
الموضوع : سياسة تنظيم العلاقة ..  
المرفقات : 5.....

### سجل الاعتماد

الرقم	المسمى الوظيفي	الاسم	الاجراء	التوقيع	التاريخ
1	أخصائي برامج والتزام	سعيد عبدالله ال رمضان	يعد		٢٠٢٥/٠٤/٠٨
2	مسؤول تنفيذي	فتنان مشعمل الشهري	يراجع		٢٠٢٥/٠٤/٠٩
3	رئيس مجلس إدارة	حسن علي الشهري	يراجع ويصادق		٢٠٢٥/٠٤/١٠
4	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حسن علي الشهري</li> <li>• محمد علي الشهري</li> <li>• علي وعلان ال مجامد</li> <li>• محمد صابر الشهري</li> <li>• عوض الياس الشهري</li> </ul>	يعتمد		٢٠٢٥/٠٤/١٠

### سجل التعديلات

رقم النسخة	بيان مواد التعديلات	الاعتماد	التاريخ
	لا يوجد		