

جمعية تنمية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة

ترخيص المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم : (2010)



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

لجمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة





تمهيد

تضع جمعية تنمية الأيتام بالمدينة المنورة إطاراً متكاملًا للعلاقة مع المستفيدين لضمان تقديم خدمات متميزة، عالية الجودة، وسريعة الإنجاز. تهدف هذه السياسة إلى تنظيم حقوق وواجبات الجمعية والمستفيدين، من خلال بناء علاقة مبنية على الثقة، الشفافية، والتعاون المستمر.

الهدف العام

تقديم خدمات تلبي احتياجات جميع المستفيدين بإتقان، وضمان سرعة الاستجابة وتوفير بيئة تفاعلية لتقديم مقترحاتهم وملاحظاتهم.

الأهداف التفصيلية

1. تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات: تقليل الوقت والجهد اللازمين للوصول إلى الخدمات.
2. التواصل المستمر: إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة، وتوفير قنوات متعددة للملاحظات والاستفسارات.
3. تحسين تجربة المستفيد: من خلال التحسين المستمر لجودة الخدمة بناءً على ملاحظات المستفيدين.
4. الشفافية: توضيح إجراءات الخدمات ومتطلبات الاستحقاق للمستفيدين.

أولاً: مبادئ الخدمة

1. المساواة والعدالة: تقديم الخدمات لكافة المستفيدين دون تمييز.
2. الاحترام والتقدير: التعامل مع المستفيدين بلباقة، وتقدير ظروفهم وحاجاتهم.
3. الشفافية والمصداقية: توضيح الإجراءات والمتطلبات بشكل شفاف، والإجابة على جميع الاستفسارات.
4. التحسين المستمر: الاعتماد على قياس رضا المستفيدين لتحسين وتطوير الخدمات بشكل دائم.





ثانياً: القنوات المعتمدة للتواصل مع المستفيدين

1. الاتصالات الهاتفية: استقبال المكالمات والرد على الاستفسارات عبر خطوط الجمعية.
2. وسائل التواصل الاجتماعي: نشر تحديثات الخدمات والمستجدات والتفاعل مع استفسارات المستفيدين.
3. الرسائل النصية والبريد الإلكتروني: لإرسال المعلومات الشخصية حول الخدمات والبرامج.
4. الموقع الإلكتروني: تقديم خدمات شاملة إلكترونياً بما في ذلك استقبال الطلبات والاقتراحات.

ثالثاً: إجراءات تقديم الخدمة

1. استقبال الطلبات:
 - استقبال المستفيدين بلباقة وتوضيح كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات المتاحة.
 - التأكد من استيفاء المستفيد للشروط المطلوبة، والتأكد من صحة البيانات المقدمة.
2. التسجيل والتوثيق:
 - إدخال بيانات المستفيد ضمن نظام إدارة البيانات الخاص بالجمعية.
 - التحقق من صحة المستندات المطلوبة والتوقيع عليها من قبل المستفيد.
3. الإحالة للجهات المختصة:
 - عند وجود استفسارات إضافية، يتم تحويل المستفيد إلى الشخص المختص لضمان حصوله على المعلومات الدقيقة.
4. تنفيذ الخدمة:
 - بعد قبول الطلب، يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة وفقاً للمعايير المعتمدة.
 - تقديم الخدمة في موقع المستفيد أو عبر منصات الجمعية الرقمية إذا كان ذلك متاحاً.



رابعاً: آليات التقييم وقياس رضا المستفيدين

1. استطلاعات رضا المستفيدين:
 - تقديم استطلاعات دورية للمستفيدين لتقييم رضاهم عن الخدمات وقياس مستويات الرضا العام.
2. مراجعات منتظمة:
 - إجراء مراجعات دورية للخدمات المقدمة بناءً على ملاحظات المستفيدين وتوصيات فرق العمل.
3. تقرير الجودة:
 - إعداد تقرير دوري حول جودة الخدمات المقدمة، وتقديم مقترحات لتحسين الأداء بناءً على نتائج التقييمات.
4. نظام الشكاوى والملاحظات:
 - إنشاء نظام للشكاوى يتيح للمستفيدين تسجيل ملاحظاتهم والشكاوى بطريقة سهلة، ومتابعتها لحين حلها.

خامساً: حقوق وواجبات المستفيدين

1. حقوق المستفيدين:
 - الحصول على معلومات واضحة حول الخدمات المقدمة ومتطلبات الاستحقاق.
 - حماية بيانات المستفيدين وضمان عدم الإفصاح عنها إلا للجهات المختصة.
 - يحق للمستفيد تقديم شكوى بخصوص أي خدمة أو موظف، ويتعين النظر فيها بجدية.
 - يحق للمستفيد تقييم الخدمة المقدمة وتقديم ملاحظاته بحرية.
2. واجبات المستفيدين:
 - التأكد من صحة البيانات المقدمة، حيث يتحمل المستفيد المسؤولية عن أي معلومات غير صحيحة.
 - الالتزام بالإرشادات والتوجيهات المقدمة من قبل موظفي الجمعية.
 - الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الطلبات والخدمات.





سادساً: مسؤوليات الجمعية وموظفي خدمة المستفيدين

1. مسؤوليات الجمعية:

- الالتزام بتقديم خدمات عالية الجودة، بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين.
- الاستجابة السريعة لأي استفسار أو شكوى من المستفيدين والعمل على حلها بكفاءة.
- تحسين مستوى الخدمة بناءً على ملاحظات المستفيدين واحتياجاتهم المستجدة.

2. واجبات موظفي خدمة المستفيدين:

- استقبال المستفيدين بترحيب ولباقة، وتقديم كافة المعلومات اللازمة لهم.
- الحفاظ على سرية وخصوصية معلومات المستفيدين وعدم الإفصاح عنها إلا بما يحقق مصلحة المستفيد.
- تزويد المستفيدين بمعلومات دقيقة وتوجيههم بشكل صحيح للإجراءات المطلوبة.
- الحرص على مراجعة الملفات والبيانات لضمان تقديم الخدمة بالشكل الأمثل.

سابعاً: آلية تطوير الخدمات

1. استبيانات التطوير:

- إجراء استبيانات دورية تشمل جميع المستفيدين لتحديد أهم نقاط التحسين.

2. تحليل الأداء:

- تحليل أداء الخدمات بشكل مستمر، واعتماد استراتيجيات لتجاوز التحديات.

3. التدريب المستمر:

- تنظيم برامج تدريبية دورية للموظفين لرفع كفاءتهم في التعامل مع المستفيدين وتقديم خدماتهم بشكل احترافي.

4. التحديث التكنولوجي:

- تحديث المنصات الرقمية المستخدمة باستمرار بما يعزز تقديم خدمات الجمعية إلكترونياً، ويضمن السرعة والكفاءة.



اعتماد السياسة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في اجتماع مجلس الإدارة في جلسته رقم (19) المنعقدة بتاريخ 1446/04/23 هـ الموافق 2022/10/26م بالقرار رقم 1/091.

