

جمعية وهج
النسائية الخيرية



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية وهج النسائية الخيرية

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٣	ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعيه وهج النسائية الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف .
وتركز 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 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 وتقديرا 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 وانتفاء 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 الإلكتروني للجمعية.
- 8-مندوب عن طريق الجمعيه

الأدوات المتاحة لقسم اللجنة الاجتماعية للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .



تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في محضر اجتماع رقم (٣) بتاريخ
٢٠٢٢/١٢/١٣ م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	نوال عبد الكريم محمد الحسين	رئيسة مجلس الادارة	
٢	شويهينة عبدالله ناصر العتيبي	نائبة رئيسة مجلس الادارة	
٣	فاطمة كامل محمد زيبو	امينة الصندوق	
٤	عائشة يوسف حمد القلاف	امينة سر	
٥	نوال عبدالله صالح الغامدي	عضو مجلس الادارة	
٦	لمياء عبدالغني صالح نوري	عضو مجلس الادارة	
٧	سعاد عبدالرحمن راشد العمري	عضو مجلس الادارة	
٨	نوره صباح فيصل الزعبي	عضو مجلس الادارة	
٩	فاطمة بنت احمد بن عايض القرني	عضو مجلس الادارة	

إقرار موظفات جمعية وهج بالاطلاع على محتوى هذا الملف
(سياسات الحكمة لجمعية وهج النسائية الخيرية بالجبل الصناعية)

نقر نحن موظفات جمعية وهج النسائية الخيرية بالجبل الصناعية باطلاعنا واعتمادنا لما جاء في (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)، من سياسات الحكمة لجمعية وهج.

م	الاسم	التوقيع
١	نوره مطلق السبيعي	
٢	حنان عبدالله الفايز	
٣	العنود مزيد البراق	
٤	شذى عبدالرحمن المهنا	
٥	ابتهاال احمد البصري	
٦	سلمى فواز الشمري	
٧	عبير جندب العيسي	
٨	حصه جمال المطير	
٩	منى محمد الرفاعي	
١٠	حصه فرج العنزي	
١١	اميره حسن البعيجي	
١٢	داليا طيب هزازي	
١٣	دلال عبد الله الخنعي	
١٤	شعاع عبد الله العبدالسلام	
١٥	رسميه حماد النوسري	
١٦	عائشه ناصر الحازمي	
١٧	ديمه عبدالله السعدون	
١٨	غادة فهد النحاس	