



جمعية كيان للأيتام

Kayan Association for Orphans  
إشراف وزارة الموارد البشرية ترخيص رقم 787

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



0112925559 - 0533155582



Info@kayan.org.sa



www.kayan.org.sa

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة:

فيما يلي السياسات والإجراءات التي تنظم علاقة الجمعية 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وترتكز جمعية كيان للأيتام 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 الايتام ذوي الظروف الخاصة او الاسر الكافلة باتقان 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

- 1- تقدير حاجة المستفيد من الايتام 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 المستفيد



- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

#### أساليب تقديم الخدمة للمستفيد:

- 1- مشاركة المستفيد في وضع الخطط التنموية لمعالجة احتياجه
- 2- اعطاه الفرصة لتقييم الخدمة في كل مراحل الخطة
- 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
- 6- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 7- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

1. الزيارات الميدانية
2. المقابلات الشخصية
3. خدمات طلب المساعدة
4. الاتصال الهاتفي
5. المخاطبات
6. خدمة التطوع
7. وسائل التواصل الاجتماعي
8. الموقع الإلكتروني

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي

## . ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

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



جمعية كيان للأيتام

8. تقديم الخدمة اللازمة في أقصر وقت ممكن
9. توثيق كل الجهود التي يتم العمل عليها في ملف الحالة ورقي وإلكتروني
10. التغذية الراجعة والمتابعة مع المستفيد في كل مراحل الخدمة



## نموذج توقيع الموظفين بالعلم (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)

الاسم	الوظيفة	التوقيع بالعلم
شيخة بنت نادر العتيبي	المدير التنفيذي	
سارة سليمان الدحام	نائب المدير التنفيذي	
نورة احمد الثنيان	سكرتير تنفيذي	
مي عبد العزيز السلطان	مسؤول مالي	
منال خالد الغنام	محاسبة	
نورة عسل المسردي	اخصائي المشاريع والمنح	
نوال موسى الاسمري	اخصائية اجتماعية	
أحلام عبد الله عبد الرحمن	اخصائية اجتماعية	
منى سلطان محمد عبد الله	علاقات عامة	

