



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية كيان للأيتام

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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية كيان للأيتام على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد

الأهداف التفصيلية

1- تقدير حاجة المستفيد من الأيتام 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

رئيس مجلس إدارة جمعية كيان للأيتام

سمها بنت سعيد الغامدي



- 3 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 4 تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 احتياجاته
- 2 اعطاءه الفرصة لتقييم الخدمة في كل مراحل الخطة
- 3 نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أدلة 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 أراء المستفيدين
- 6 تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 7 تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية

القوات 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 الالكتروني

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي

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

1. تكوين علاقة مهنية قوية مع الايتام ذوي الظروف الخاصة او الاسر الكافلة
2. استقبال المستفيد ببلاقة 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
5. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسئولة 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

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

نموذج توقيع أعضاء مجلس الإدارة بالعلم على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	الاسم	نوع العضوية	التوقيع
١	الأستاذة سهلا بنت سعيد الغامدي	رئيس المجلس	
٢	الأستاذة نوره بنت عبدالله الفايز	نائب الرئيس	
٣	الأستاذة ثريا بنت سعيد الغامدي	المشرف المالي	
٤	الدكتورة حصة بنت سيف السيف	عضو المجلس	
٥	الدكتورة وفاء بنت حمد الصالح	عضو المجلس	
٦	الأستاذة خيرية بنت علي العلي	عضو المجلس	
٧	الأستاذة هدى بنت صالح سيلان	عضو المجلس	
٨	الأستاذة سمارة بنت مصطفى ظاظا	عضو المجلس	
٩	الأستاذة منى بنت ناصر الغامدي	عضو المجلس	



نموذج توقيع الموظفات بالعلم على آلية استحقاق المستفیدين للخدمة

التوقيع بالعلم	الوظيفة	الاسم
	مدير تنفيذي	شيخة نادر العتيبي
	نائبة المدير التنفيذي / أمين سر المجلس	سارة سليمان الدمام
	سكرتير تنفيذي / مسؤولة موارد بشرية	نورة احمد الثنائيان
	أمين صندوق	مي عبد العزيز السلطان
	محاسبة	منال خالد القنام
	مسؤول تنمية الموارد المالية	سماح عبد العزيز بن جلعود
	أخصائي اجتماعي	احلام عبد الله عبد الرحمن
	أخصائي اجتماعي	هديل محمد الغبان
	مسؤولة برامج وانشطة	لولو علي الدبيخى
	أخصائي مشاريع	ايمان احمد الحمدان
	مسؤولة علاقات عامة/ مسؤولة برامج التواصل الاجتماعي	منى سلطان عبد الله

رئيس مجلس إدارة جمعية كيان للأيتام

سمها بنت سعيد الغامدي

