



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية كيان للأيتام

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 معاملاته بالشكل التالي:

1. تكوين علاقة مهنية قوية مع الايتام ذوي الظروف الخاصة او الاسر 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.

- 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 واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

أساليب تقديم الخدمة للمستفيد:

- 1- مشاركة المستفيد في وضع الخطط التنموية لمعالجة احتياجه
- 2- اعطائه 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

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 وتركز 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

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

رئيس مجلس إدارة جمعية كيان للأيتام
سمها بنت سعيد الغامدي



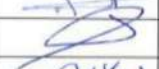
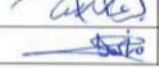
8. تقديم الخدمة اللازمة في أقصر وقت ممكن
9. توثيق كل الجهود التي يتم العمل عليها في ملف الحالة ورقي وإلكتروني
10. التغذية الراجعة والمتابعة مع المستفيد في كل مراحل الخدمة

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

م	الاسم	نوع العضوية	التوقيع
١	الأستاذة سمها بنت سعيد الغامدي	رئيس المجلس	
٢	الأستاذة نورة 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 الموظفين بالعلم على الية استحقاق المستفيدين للخدمة

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

رئيس مجلس إدارة جمعية كيان للإيتام

سمها بنت سعيد الغامدي

