



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية

.....	جدول المحتويات تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
4	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل المطلوب
4	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية الصفا لإكرام الموتى الأهلية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها 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 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 وتقديرًا 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 وانتماء 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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير



- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع مراكز إكرام الموتى التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- 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 (الرقم الموحد).
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- نظام البلاغات الإلكتروني
- دليل المتطوع
- سياسات التطوع
- الرقم الموحد (920014634)
- نموذج قياس رضا المستفيد

جمعية الصفا لإكرام الموات

تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
ترخيص رقم 1000561000



- 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 للجهة المعنية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد

يتم التأكد من استحقاق المستفيد للمساعدة من خلال عدة أمور:
أولاً: أن تنطبق الشروط الأساسية على المتقدم للجمعية وهي كالتالي:

1. أن يكون المستفيد من سكان النطاق الجغرافي لخدمات الجمعية.
2. ألا يكون مسجل في جمعيات خارج النطاق.
3. أن يكون طلب الدعم في نفس نشاط الجمعية إكرام الموات.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (5) لعام 2025م سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الذي عقد بتاريخ 2025/02/25م.

