

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



جمعية وفد الرحمن
WAFD ALRAHMAN ASSOCIATION

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

رقم الترخيص 5354

1446/2024

اعتماد سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
بجمعية وفد الرحمن في اجتماع مجلس الإدارة (٣) الدورة (١) العام (٢) بتاريخ: ١٦-٠٢-١٤٤٦هـ الموافق: ٢٠-٠٨-٢٠٢٤م.



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات

فهرس المحتويات

المحتويات

| | |
|---|--|
| ٥ | مقدمة: |
| ٥ | الهدف العام: |
| ٥ | الأهداف التفصيلية: |
| ٦ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: |
| ٧ | الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين: |
| ٧ | التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته: |
| ٨ | المسؤوليات: |



مقدمة:

تضع جمعية وفد الرحمن 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 أداءها 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 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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 الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 ٣. 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.
 ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 ٥. 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:

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات



٥. خدمة التطوع

٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.

٢. أدلة إجراءات العمل بالجمعية.

٣. سياسة إدارة المتطوعين.

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول المعني للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٧. تقديم الخدمة اللازمة.



المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية، وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



 wafdalrahman

 wafdalrhman

 wafd_alrahman

 wafd-alrahman

 info@wafd-alrahman.sa

 +966 55 563 6065