

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## جدول المحتويات

٢	تمهيد .....
٢	أولاً: الهدف العام .....
٢	ثانياً: الأهداف التفصيلية .....
٣	ثالثاً: مستفيدي خدمات جمعية الوداد لتعليم القيم الدينية .....
٤	رابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....
٤	خامساً: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....
٤	التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات .....
٥	اعتماد مجلس الإدارة .....

## تمهيد:

تضع جمعية الوداد لتعليم القيم الدينية 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 الأداء، 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.

## أولاً: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية 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.

## ثانياً: 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 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:
  1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  2. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  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.

## ثالثاً: مستفيدي خدمات جمعية الوداد لتعليم القيم الدينية

### الفئة المستفيدة:

١. الأطفال (٥ - ١٢ سنة).
٢. الفتيات (١٣ - ٢٥ سنة).

### الخدمات التي تقدمها الجمعية:

برامج وأنشطة قيمية، دينية، مهارية وتعليمية.

### شروط الانضمام:

١. أن يكون عمر الطفل/المستفيد ضمن الفئات العمرية المحددة.
٢. تقديم الوثائق أو المعلومات المطلوبة.
٣. الالتزام بشروط وأحكام البرامج والأنشطة.
٤. الموافقة على التعليمات المكتوبة في الميثاق الاخلاقي.

### شروط الاستبعاد:

١. عدم الالتزام بالقوانين والتعليمات المحددة من قبل الجمعية.
٢. الإخلال بالآداب العامة أو ارتكاب تصرفات غير لائقة.
٣. تقديم معلومات أو وثائق غير صحيحة أثناء التسجيل.
٤. الإضرار بالممتلكات أو التعدي على حقوق الآخرين.

### حقوق المستفيدين:

١. الحصول على بيئة آمنة وصحية خلال الأنشطة.
٢. احترام خصوصيتهم وتقدير آرائهم.
٣. الاستفادة من جميع الأنشطة والخدمات المقدمة وفق الخطة الموضوعة.
٤. حق التواصل مع المسؤولين لتقديم اقتراحات أو شكاوى.
٥. ضمان التعامل معهم بعدالة دون أي تمييز.

### واجبات المستفيدين:

١. الالتزام بتعليمات الجمعية واحترام المشرفين والمشاركين.
٢. الحفاظ على الممتلكات والأدوات المستخدمة خلال الأنشطة.
٣. احترام وقت الأنشطة والالتزام بالمواعيد المحددة.
٤. التحلي بالسلوك الإيجابي مع الجميع داخل النشاط.
٥. الإبلاغ عن أي ملاحظات أو مشاكل تواجههم أثناء الأنشطة.

#### رابعًا: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمة التطوع.
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### خامسًا: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- طلب دعم للبرامج .

#### ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
- استكمال اجراءات التسجيل.
- تقديم الخدمة اللازمة.

## اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٩) في دورته رقم (١) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الوداد لتعليم القيم الدينية بتاريخ: ١٩ / ٠١ / ١٤٤٦ هـ الموافق ٢٥ / ٠٧ / ٢٠٢٤ م.

رئيسة مجلس الإدارة

الاسم: سميرة عبدالخالق بافضل

التوقيع:

الختم:

