



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



تضع جمعية الأنامل المبدعة للحرف والمهن السياسات التي تنظم علاقتها بجميع الاطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل الجمعية وكافة هذه الاطراف وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الاطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز جمعية الأنامل المبدعة 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 التطور والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الاهداف والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية

- تقدير حادة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي :

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وماتقدم من خدمات
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي او 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- خدمات طلب المساعدة
- ٦- الموقع الإلكتروني للجمعية
- ٧- مناديب الجمعية
- ٨- خدمة التطوع

الادوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- ١- اللائحة الاساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- ٢- التاكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتاكيد من صلاحيتها وقت التقديم
- ٣- في حالة عدم وضوح الاجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤل البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- ٤- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤل مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لاتقل عن أسبوعين
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة



يتم التأكد من استحقاق المستفيد بالشكل التالي :

- ان يكون المستفيد/ة من الاسر الضمانية .
- ان يكون من الفئات التالية (الارامل – المطلقات – اسر السجناء – الدخل المحدود – اسر الشهداء)
- توفر شهادة الاسر المنتجة .

الرقم :

التاريخ : 2025/07/08

مرفقات :

جمعية الأناامل المبدعة
للحرف والمهن
FINGERS CREATIVE FOR ASSOCIATION PROFESSIONS



المملكة العربية السعودية
جمعية الأناامل المبدعة للحرف والمهن
برقم (١٠٤٦)

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في اجتماع مجلس الإدارة
بجلسته (11) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٧/٠١/١٣ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/٠٨ م

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عائشة محمد الشبيلي	رئيسة مجلس الإدارة	
٢	اسماء علي عبيري	نائبة مجلس الإدارة	
٣	اريج عبدالرحيم عبدالعزيز	امينة الصندوق	
٤	علا عبده يتييم	عضوة	
٥	روؤى زيلعي علوي	عضوة	

