

المعلومات الموثقة

إجراءات العمل والمعلومات الموثقة ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز

لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية سندھم الأهلية لرعاية المعاقين

بمحافظة بلقرن

اسم الوثيقة	نموذج لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رمز الوثيقة	سندھم
رقم الإصدار	(1)	التاريخ	2022 / 6 / 12 م
	يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بفرض الاستخدام	صفحة 1 من 1	

المعلومات الموثقة

إجراءات العمل والمعلومات الموثقة ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز

تمهيد :

تضع جمعية سندھوم الأهلية لرعاية المعاقين بمحافظة بلقرن 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

وتركز سندھوم الأهلية لرعاية المعاقين بمحافظة بلقرن 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 :

- 1- تقدير حاجة المستفيد 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.
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
 - أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - ت. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - ث. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
 - ج. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على المعوقات .
 - ح. تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

اسم الوثيقة	نموذج لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رمز الوثيقة	سندھوم
رقم الإصدار	(1)	التاريخ	12 / 6 / 2022 م
يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بفرض الاستخدام	صفحة 1 من 1		

المعلومات الموثقة

إجراءات العمل والمعلومات الموثقة ذات الصلة وفق معايير الجودة والتميز

- 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- 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 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 لمسئول البحث الاجتماعي 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة .

الإعتماد

اسم الوثيقة	نموذج لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	رمز الوثيقة	سندھم
رقم الإصدار	(١) التاريخ	١٢ / ٦ / ٢٠٢٢ م	يتم تعبئة وتحرير الوثيقة بفرض الاستخدام
صفحة ١ من ١			



اعتماد مجلس الإدارة

اسم العضو	الصفة	التوقيع
سعد مبارك الحارثي	رئيس مجلس الادارة	
سعد غرم الله الخنعمي	نائب رئيس مجلس الادارة	
مرضي علي القرني	امين الصندوق	
علي أحمد سعدي الشمراني	عضو	
عبدالله محمد فايز الحلافي	عضو	
علي مسفر الخنعمي	عضو	
سلطان محمد دخیل القرني	عضو	

المشفوعات :

التاريخ :

الرقم :



055 8242 229
053 7522 233
sndhom@gmail.com
منطقة عسير - محافظة بلقـرن - سبت العلية

مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
بتصريح رقم (1102)

Sndhom

