

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية المعالي النسائية

اعتمدت من مجلس الإدارة في محضر الاجتماع رقم (٥) بتاريخ ٢٠٢٣/٣/١٩ م

جمعية المعالي النسائية

Al Maali Women Association

مكة المكرمة

الإصدار الثاني عام ٢٠٢٣ م



جدول المحتويات

تمهيد

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل الملائم

3

4

آلية استحقاق المستفيد

٤

جمعية المعاداة النسائية

Al Maali Women Association

مكة المكرمة



jmytalmaaly@gmail.com



0 5 5 4 0 6 5 0 5 5



@jmytalmaaly

تمهيد:-

تضع جمعية المعالي النسائية 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.

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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
- 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
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

- 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 - خدمة التطوع.
- ٧ - الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وصحتها وقت التقديم وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمسؤول عن المستفيدين للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للمسؤول عن المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

آلية استحقاق المستفيد:

١. التسجيل عبر روابط التسجيل الخاصة بكل مشروع.
٢. ترشيح المستفيدات وفق المعايير الخاصة بكل مشروع.
٣. أن تكون المسجلة سعودية الجنسية أو مقيمة.
٤. يشترط في المشاريع الحضورية أن تكون من سكان منطقة مكة المكرمة.
٥. عند زيادة عدد المسجلات في المشاريع المجانية عن الطاقة الاستيعابية للقاءات الخاصة بالجمعية يتم التفاضل بين المسجلات حسب الآتي:

- حسب الفئة العمرية المحددة.
- ضمن الفئة المستهدفة.
- اكتمال بيانات التسجيل.
- صحة البيانات المسجلة.

جمعية المودة النسائية

Al Maali Women Association

مكة المكرمة



jmytalmaaly@gmail.com



0 5 5 4 0 6 5 0 5 5



@jmytalmaaly

اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في محضر مجلس الإدارة رقم (٥) بتاريخ ٢٠٢٣/٣/١٩ م من قبل رئيسة وأعضاء المجلس وفقاً للأحكام المذكورة في اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الاسم	أ/ عائشة الشريف	أ/ حورية الجهني	أ/ لولوة الزهراني	أ/ الفت السيد
المسمى الوظيفي	نائبة	عضوة	عضوة	عضوة
التوقيع				

رئيسة مجلس ادارة جمعية المعاد النسائية


أ/ رجاء الصبيحي