

## دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد

تضع جمعية الخدمات الإنسانية والإجتماعية بأبو سويسات 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

### الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساولات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

زيادة ثقة وانتفاء 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 ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم 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.

الممارسات في تقديم البرامج الدعوية والإرشادية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة من الجمعية تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج دعوية وإرشادية

3. نشر ثقافة تقييم البرامج الدعوية والإرشادية لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج الدعوية والإرشادية تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.

4. نشر ثقافة جودة البرامج الدعوية والإرشادية بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجهما للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين ومقتراحاتهم ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات الازمة حين وصولها.
  ٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.
  ٣. العناية بمخالطة المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
  ٤. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

**القواء المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:**  
**المقابلة.**

الاتصالات الماتففة

## وسائل التواصل الاجتماعي.

الخطابات

خدمة التطوع.

الموقع الالكتروني للجمعية.

## الآدوات المتاحة لموظفي العلاج

اللائحة الأساسية للجمعية.

## دليل سياسة العلاقة مع المست

## توفير الخدمة المطلوبة للمسن

لائحة ادارة المتطوعين.

الاستبيانات الإلكترونية

تم اعتماده في اجتماع مجلس الإدارة في الجلسة رقم (5) المنعقدة الموافق 02 / 10 / 2025 م

