



---

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## لجمعية الوفاء الخيرية النسائية

---

## مادة ( ٠١ ) التعريفات

- الوزارة : هي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
- الجمعية: يقصد بها جمعية الوفاء الخيرية النسائية تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ترخيص (٢٦)
- السياسة: هي السياسة التي تنظم علاقة الجمعية بالمستفيدين من برامجها وانشطتها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيدين.
- مجلس الإدارة: يقصد به مجلس إدارة الجمعية وهو الجهة المخولة للإشراف على أعمال الجمعية (من قبل أعضاء الجمعية العمومية) كما أنه الجهة المانحة لكافة الصلاحيات المالية والإدارية والقانونية.
- رئيس مجلس الإدارة: يقصد به رئيس مجلس إدارة الجمعية المنتخب بواسطة مجلس الإدارة.
- صاحب الصلاحية: هو الجهة او الشخص المفوض من مجلس الإدارة بصلاحية معينه حسب لائحة الصلاحيات المالية والإدارية المعتمدة في الجمعية.

مادة ( ٠٢ ) تهدف هذه السياسة إلى وضع آلية لتنظيم العلاقة مع المستفيدين . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد والجمعية، بالإضافة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح التي تستهدفها الجمعية بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين.

## مادة ( ٠٣ ) تحرص الجمعية في تقديمها لخدماتها على التالي:

١. تقدير حاجة المستفيدين من برامج وانشطة الجمعية وذلك من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على الخدمة المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. استخدام الوسائل التقنية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المختلفة.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته ما أمكن ذلك.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية والتوعوية.
٧. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٨. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
٩. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الموظفين في الجمعية وتدريبهم وتأهيلهم على تقديم الخدمات بشكل مميز والعمل على التطوير الدائم في أساليب وطرق تقديم الخدمة والاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين في ذلك.
١٠. تحديد منسق أو ضابط اتصال للرد على استفسارات المستفيدين.

**مادة ( ٠٤ )** ..... تؤكد الجمعية أن أنظمة العمل المعتمدة في الجمعية والعقود مع المستفيدين هي المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات كافة الأطراف وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء , وحدود المسؤولية وطرق تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

**مادة ( ٠٥ )** ..... تستخدم الجمعية عدد من القنوات للتواصل مع المستفيدين منها:

١. المقابلة
٢. الاتصال الهاتفي
٣. التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية
٥. الرسائل الإلكترونية والنصية



مادة (٠٦)..... تحرص الجمعية في تعاملها مع المستفيدين على مختلف مستوياتهم وإنهاء معاملاتهم على التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي للسؤال والاستفسار وسماع الإجابات.
٢. الشرح بوضوح للمستفيد عن الشروط الواجب توفرها لتقديم الخدمة
٣. إعطاء المستفيد قائمة تحدد بشكل واضح الشروط والالتزامات المرتبطة بتقديم الخدمة.
٤. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٥. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للموظف الأعلى أو المعني بالموضوع محل التساؤل أو الشكوى للإجابة على تساؤلاته.
٦. التأكد من صحة كافة الوثائق والمستندات المطلوبة من المستفيد وتوقيعه اقراراً بصحتها والتأكد من فهم المستفيد لشروط تقديم الخدمة في الجمعية ومواعيد سداد أي التزامات مترتبة على تقديم الخدمة.
٧. الالتزام بتوقيع عقد التسجيل مع الجمعية فيما يخص خدمات المدارس.
٨. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٩. تقديم الخدمة اللازمة.
١٠. الاستمرار في تقديم خدمات ما بعد التسجيل والالتحاق وفتح قنوات تواصل دائمة مع المستفيدين

تم بحمد الله