



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية إكرام الطعام برابغ ترخيص رقم

(١٠٠٠٧٣٢١٠٠) بتاريخ ١٤٤٦/٨/٢٦ هـ



تمهيد :

تضع جمعية اكرام الطعام برابغ السياسات والاجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف 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 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 .

الأهداف التفصيلية :

تقدير حاجة 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 قنوات التواصل لدى الجمعية .



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 تنبي أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد ولك عن طريق الآتي :

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 ان 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 ادارية للارتقاء بمستوى نوعية 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 :

المقابلة . ٢ . الاتصالات الهاتفية . ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي . ٤ . الخطابات . ٥ . خدمة التطوع . ٦ . الموقع الالكتروني للجمعية .

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

استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .



التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .

في حالة عدم وضوح الاجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات المقدمة .

التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر .

استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .

تقديم الخدمة اللازمة عند انطباق الشروط مع المستفيد .

إعتماد مجلس الإدارة

تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية اكرام الطعام برابغ في محضر اجتماع مجلس

الإدارة بجلسته رقم ٣ المنعقدة بتاريخ ٨/٧/٢٠٢٥ م , وعليه جرى الاعتماد