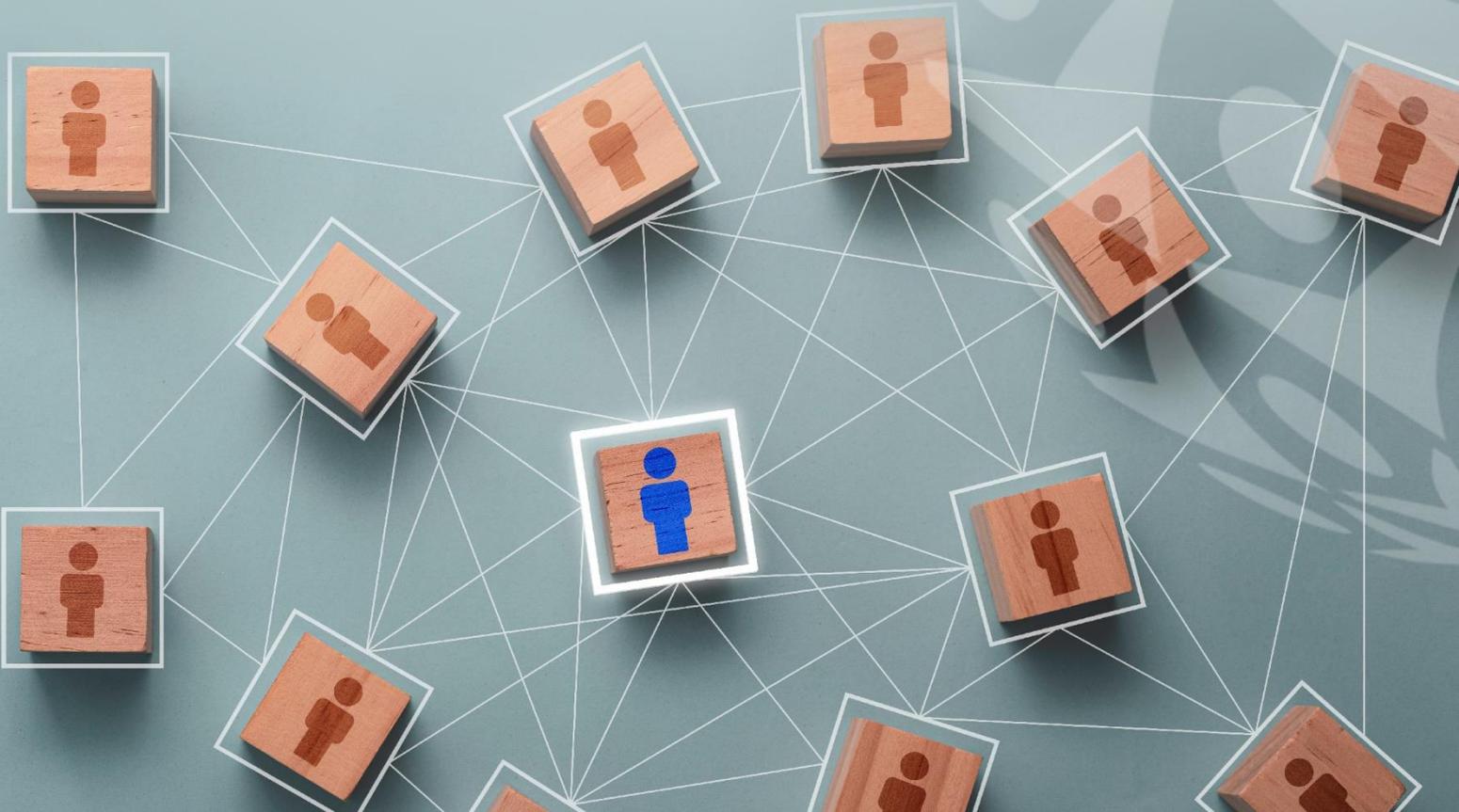




# دليل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية طلائع لتنمية الشباب و الفتيات ببيشة



## تمهيد :

تضع جمعية طلائع لتنمية الشباب و الفتيات ببيشة 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 جمعية طلائع لتنمية الشباب و الفتيات ببيشة 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 .

## ١- الهدف العام :

تقديم برامج متميزة للشباب و الفتيات بإتقان وجودة عالية لتنمية مهاراتهم و قدراتهم بما يكفل تمكينهم في المجتمع و العمل على مواصلة التطوير و التحسين الذي يتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف .

## ٢- الأهداف التفصيلية :

١. تقدير رغبة المستفيدين من خدمات الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات و حصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية لتسهيل مشاركتهم و التحاقهم بالبرامج .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
٤. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
٥. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .

## ٣- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة .
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين .
٥. 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 .

#### ٤ - القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١ . المقابلة .
- ٢ . الاتصالات الهاتفية .
- ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤ . الروابط الإلكترونية للالتحاق بالبرامج .
- ٥ . الخطابات .
- ٦ . خدمة التطوع .

#### ٥ - الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- الخطة الإستراتيجية .
- الخطط التنفيذية و وثائق البرامج و المشاريع .

#### ٦ - 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. التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات .
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لقسم البرامج و استكمال الإجراءات اللازمة .
٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات .
٦. تقديم الخدمة اللازمة .

## ٧- اعتماد مجلس الإدارة :

### أعضاء مجلس إدارة جمعية تنمية الشباب و الفتيات ببيشة

م	الأسم	تاريخ الإنتحاق	المنصب	التوقيع
١	د. ظافر ابن عايض ابن محمد الشهراني	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	رئيس المجلس	
٢	د. سلطان عبدالله صالح العمري	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	د. يحيى بن عبدالله بن ابراهيم الفقيه	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	عضو مجلس إدارة	
٤	د. مشيب ابن عايض ابن عبدالله الغامدي	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	عضو مجلس إدارة	
٥	عبدالرحمن عمر عبدالمعين الزبيدي	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	عضو مجلس إدارة	
٦	ريم احمد هلال الغامدي	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	عضو مجلس إدارة	
٧	احمد محمد عبدالله الغامدي	١٩/٠٨/١٤٤٠هـ	المسؤول المالي	