

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## جدول المحتويات

3	تمهيد :
3	الهدف العام :
3	الأهداف التفصيلية :
4	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :
4	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
5	آلية التعامل مع المستفيد وإنهاء معاملاته:
6	آلية للتأكد من استحقاق المستفيد
6	أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

## تمهيد :

تضع جمعية مفاتيح الخير الأسرية 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 الداء، 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 المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 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 إنها 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 :

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- الموقع الالكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمة التطوع

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- اللوائح والسياسات الداخلية ذات الصلة بخدمات المستفيدين.

## آلية التعامل مع المستفيد وإنهاء معاملاته:

تلتزم الجمعية بتنظيم العلاقة مع المستفيدين بما يضمن حصولهم على الخدمات بطريقة ميسرة ومحترمة وفق الإجراءات المعتمدة، ويتم التعامل مع المستفيد في مختلف مراحل تقديم الخدمة على النحو التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة عن جميع استفساراته بوضوح، مع منح المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المستفيد لكافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتحقق من صلاحيتها ودقتها وقت التقديم.
3. في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد، فعلى الموظف إحالته للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكيد على المستفيد بضرورة صحة ودقة المعلومات المقدمة، وأخذ توقيعه على إقرار بتحملة المسؤولية الكاملة عنها.
5. إبلاغ المستفيد بأن طلبه سيُحال إلى لجنة البحث لدراسته، وأنه سيُبلغ بنتيجة القبول أو الرفض خلال مدة لا تقل عن (14) يوماً من تاريخ تقديم الطلب.
6. استكمال إجراءات التسجيل في حال اكتمال الطلب واستيفائه لكافة المتطلبات.
7. تقديم الخدمة أو الدعم المناسب للمستفيد وفق اللوائح والأنظمة المعتمدة في الجمعية.

## آلية للتأكد من استحقاق المستفيد

هناك خطوات للتأكد من استحقاق المستفيد للخدمة:

- يقدم المستفيد طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة مثل: الوثائق الرسمية (الهوية الوطنية)، والاستمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
- تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل: الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية، والمعايير المهنية المعتمدة.
- تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

## أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.

✓ اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في الاجتماع رقم (4) وتاريخ 2025/10/19م