

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:  
الموضوع :

المملكة العربية السعودية  
جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة  
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION  
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

# جمعية فنار النسائية

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة  
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION  
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

✉ Email  
Fanar.jaz@gmail.com

☎ Phone  
0536686730

📍 Address  
محافظة العارضة - منطقة جازان

تضع **جمعية فنار النسائية** بالعارضة، 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. 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 مطالباتهم 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 الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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



- 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 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 الارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر الخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

#### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب المساعدة. وات
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الالكتروني للجمعية .



## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المتعين للتواصل مع المستعدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



## بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:  
التاريخ:  
المشروعات:  
الموضوع:

المملكة العربية السعودية  
جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة  
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION  
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (5225)

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد:

فقد اطلع مجلس جمعية فنار النسائية في اجتماعه رقم (9) يوم الاثنين بتاريخ: 1446/4/11 هـ الموافق 2024 /10/ 14م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين محدثة لدى جمعية فنار النسائية بالعارضة وقرر اعتماده والعمل بموجبه ونشره على الموقع الإلكتروني وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة  
فاطمة محمد سفياني



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة  
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION  
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (5225)

✉ Email  
Fanar.jaz@gmail.com

☎ Phone  
0536686730

📍 Address  
محافظة العارضة - منطقة جازان