

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



رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

HADIYAH  
HAJI & MU'TAMER'S GIFT



هدية  
هدية الحاج و المعتمر

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الأول

2022-1444





## تمهيد

تضع جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية 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 . وترتكز 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 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 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 :
1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
  2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات



3. 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 .

4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

5. 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 :

1. مكاتب الخدمة

2. الاتصالات الهاتفية

3. وسائل التواصل الاجتماعي

4. الخطابات

5. الموقع الإلكتروني للجمعية

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

1. اللائحة الأساسية للجمعية.

2. سياسات ولوائح الجمعية المختلفة

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

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي

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

3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للإدارة المعنية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية

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

5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجهة المختصة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال المدة اللازمة.

6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .

7. تقديم الخدمة اللازمة.



هَدِيَّة  
HADIYAH



[www.hadiyah.org.sa](http://www.hadiyah.org.sa)



[info@hadiyah.org.sa](mailto:info@hadiyah.org.sa)



+966 500 399 888