



جمعية معرفتا بالمعلومات
مركز من المركز الوطني لتقييم القطاع غير الربحي
ب.رقم (٨٠٠)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد وتقديم الخدمات

1.0

رقم الإصدار

2021

تاريخ الإصدار

5/2

رقم الاعتماد

جهة الاعتماد

مجلس إدارة جمعية معرفة

1 تمهيد

تضع جمعية معرفة بالمدينة المنورة 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 جمعية معرفة 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.

2 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.

3 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

4 الممارسات 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 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.

5 القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

6 الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

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

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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.
 - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 - التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة.

7 آلية التأكد من استحقاق المستفيد.

يتم التأكد من استحقاق المستفيد من خلال الدراسة الأولية للحالة

8 نموذج التأكد من استحقاق المستفيد.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته : يرجى الدقة والشفافية في تعبئة هذه الاستمارة مع العلم بأن هذه الاستمارة لدراسة حالتك الأولية... وفي حال تطابق احتياجك لمعايير الجمعية يتم التواصل معك عبر ايميلك.

رقم الحالة ()

الاجابات	أسئلة التحقق من الحالة
	الاسم بموجب الهوية
	الجنسية
	العمر
	رقم الهوية
	تاريخ انتهاء الهوية
	هل أنت طالب في إحدى الجامعات؟
	اسم الجامعة - الكلية - المستوى

الاجابات	أسئلة التحقق من الحالة
	رقم جوال الواتساب
	الحالة الاجتماعية
	عدد أفراد الأسرة
	هل أفراد الأسرة مقيمين في السعودية؟
	عنوان السكن (المدينة - اسم الحي):
	مقدار الدخل الشهري مع المكافأة الجامعية؟
	هل شاركت في أحد برامج أو فعاليات الجمعية؟
	ماهي مشكلتك؟
	ماهي أسباب المشكلة التي وقعت فيها؟
	ما المطلوب من الجمعية لحل مشكلتك؟
	إجمالي المبالغ المستحقة عليك؟
	كم تملك من إجمالي المبالغ المستحقة عليك؟
	هل تود إضافة أي معلومات أو بيانات أو شيء آخر لحل مشكلتك؟
	ارفق صورة الهوية الوطنية / الإقامة
	ارفق صورة الهوية الوطنية / أو صورة الإقامة بأفراد الأسرة
	ارفق البطاقة الجامعية - وثيقة الانتظام
	ارفق أوراق المطالبة المالية
	ارفق أوراق أخرى ترى أهمية إضافتها لحل مشكلتك

وشكرا لك .. يسعدنا خدمتك



بوابة التبرع
store.marefa.org.sa
☎ 054 864 5000
🐦📷🌐 marefaorg