



جمعية مرافئ التنمية
لدعم القطاع غير الربحي



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات جمعية مرافئ التنمية

النسخة الثانية
2024م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

أولاً: مقدمة

- 1-1 تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.
- 1-2 تختص هذه اللائحة بالضوابط والمعايير الخاصة بالمستفيدين، لضمان الالتزام والتطبيق وفق أسس منهجية تحقيقاً لأهداف الجمعية وأدائها المؤسسي.
- 1-3 تركز 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.

ثانياً: الهدف العام

- 2-1 تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.
- 2-2 أنواع مستفيدي الجمعية:

1. مستفيد مباشر :

وهو المستفيد الذي تقدم له الجمعية خدمة مباشرة، وتدون بياناته بشكل متكامل ويتم قياس رضاه بعد نهاية البرنامج.

2. مستفيد غير مباشر :

وهو المستفيد الذي يستفيد من منشورات أو منتجات أو محتوى الجمعية عبر موقعها الإلكتروني أو في منصات التواصل الاجتماعي للجمعية

ثالثاً: الأهداف التفصيلية

- 3-1 تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 3-2 تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- 3-3 تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 3-4 التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 3-5 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

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

رابعاً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية أو الخطابات
3. الباحث الاجتماعي
4. وسائل التواصل الاجتماعي
5. منصة التطوع
6. الموقع الإلكتروني للجمعية

خامساً: آلية التحقق من المستفيد

- 5-1 استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- 5-2 التأكيد على المستفيد بأن التقديم يتم إلكترونياً من خلال روابط الجمعية أو موقع الجمعية.
- 5-3 التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- 5-4 المحافظة على خصوصية بيانات المستفيد وسريتها
- 5-5 التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة المختصة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

أو رفضه.

- 5-6 استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- 5-7 يعتبر التقديم عبر الرابط الإلكتروني أو زيارة الجمعية لأي برنامج هو رغبة من المستفيد في الاستفادة وموافقة على تعليماته.
- 5-8 تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد حسب آلية وإجراءات استحقاق المستفيد للبرامج وأنشطة التي تقدمها الجمعية للمستفيدين بحسب سياسة كل برنامج ونشاط.
- 5-9 التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 5-10 في حال طلب المستفيد خدمة أو برنامج ليس من اختصاص الجمعية، يتم إحالته لجمعية المختصة وإبلاغه أنه هذه الخدمة أو البرنامج ليس من اختصاصات الجمعية.

سادساً: الاعتماد

- 6-1 تم اعتماد هذه السياسة للجمعية وذلك في اجتماع مجلس الإدارة (رقم الاجتماع) الموافق (التاريخ)

رئيس مجلس الإدارة
سعود بن عبد العزيز النقيثان





جمعية مرافيئ التنمية لدعم القطاع غير الربحي

الرياض - حي الشفا - شارع عبدالله العامري
مقابل جامع القاسم



+966501461914 info@murafi.org
@murafi_altanmia www.murafi.org

