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

جمعية اوائل
Awail Association

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

اعتمد مجلس إدارة جمعية أوائل لرعاية الموهبة هذه اللوائح والسياسات في جلسته الأولى المنعقدة بتاريخ 13/04/2026م ويُعمل بها اعتباراً من تاريخ اعتمادها.



أوائل | الاستثمار في القدرات

www.awail.org.sa
awail.association@gmail.com

المحتويات

م	المحتوى
1	تمهيد
2	الهدف العام
3	الأهداف التفصيلية
4	طريقة اختيار المستفيدين
5	أوجه الصرف للمستفيدين
6	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
7	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

تمهيد :-

تضـــع جمعية أوائل بمنطقة الباحة الســـياســـات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مســـتفيدين وداعمين ومتعاونين 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 صـــيغة العلاقات مع المســـتفيدين، وتضـــع لها أولوية من خلال وضـــع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من الجمعية 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 قنوا ت
- 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 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 أراء المستفيدين

طريقة اختيار المستفيدين:

1- عمل استمارة الكترونية وتوزيعها للمستفيدين من خدمات الجمعية .
2- تشكيل لجنة لدارسة طلبات المستفيدين .
3- عرض نتائج اللجنة على مجلس الإدارة .
4- اعتماد الصرف .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- 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 للمختص في الجمعية 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.