



جمعية إصلاح ذات البين
ببلسمر وبلاحمر

جمعية إصلاح ذات البين ببلسمر وبلاحمر
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 2284

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية إصلاح ذات البين

جمعية إصلاح ذات البين
ببلسمر وبلاحمر





جمعية إصلاح ذات البين
ببَلْسَمَر وبَلْحَمَر

جمعية إصلاح ذات البين ببَلْسَمَر وبَلْحَمَر
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 2284

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

تمهيد:

تضع جمعية إصلاح ذات البين ببَلْسَمَر وبَلْحَمَر 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 الأداء؛ 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 صبغة العلاقات مع المستفيدين؛ وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببَلْحَمَر من خلال التالي:

- أصحاب النزاعات وأطراف الخلاف.
- أصحاب القضايا الأسرية.
- المجتمع بشكل عام.
- المتطوعين ووجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع؛ وهم المتطوعون في الجمعية.

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.





جمعية إصلاح ذات البين
ببَلَّسْمَر وبَلَّحْمَر

جمعية إصلاح ذات البين ببَلَّسْمَر وبَلَّحْمَر
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 2284

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٥- 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:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب - قنوات التواصل الاجتماعي).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

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

- ١- تزويد المستفيد بالرباط الذي يرغب به (رابط تسجيل): (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط .
- ٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به .
- ٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) كالآتي :





جمعية إصلاح ذات البين ببأسمر وبلحمر
تحت إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 2284

- الرقم :
- التاريخ :
- المرفقات :

طلبات المستفيدين								
إجراء ت معالجة الطلب	م	التسجيل (مستفيد)	م	العمل (موظف)	م	العمل (إداري)	م	العمل (متطوع)
	١	الرباط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	الرباط مباشرة يستقبل طلب التطوع
	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	يُدرج الاسم في قوائم المتطوعين
	٣	التواصل مع المستفيد	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	استقبال طلبات التطوع ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية

٤- في حال وجود شكوكي يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام ، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملاسبات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الاجراء الذي اتخذه حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .

تم بحمد الله،،،

اعتمدت هذه السياسة من مجلس الإدارة في جلسته الثانية

بتاریخ ۰۵/۲۱/۱۴۴۴ھ الموافق ۲۰۲۲/۱۲/۱۵م.

