

جمعية ترياق  
Tiryaq society



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية ترياق



## جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
4	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
4	اعتماد مجلس الإدارة



## تمهيد:-

تضع جمعية ترياق 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 التصيير في الاداء , 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 آراء المستفيدين

#### 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-مناديب المكاتب الفرعية.

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

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- 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 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 .

### آلية التأكد من استحقاق المستفيدين

إن جمعية ترياق تحرص على التأكد من استحقاق المستفيد لما تقدمه من خدمات: لكي لا يتسبب ذلك في منع مستفيد اخر هو أحق بهذه الخدمة التي تقدمها الجمعية.

الخدمات التي تقدمها الجمعية وتحتاج الى التأكد من استحقاق المستفيد كالتالي:

**أولاً: البرامج التي تتطلب اشتراك أو تسجيل.**

آلية التحقق:



1. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
2. إداريا التأكد من استكمال البيانات المطلوبة ي الاستمارة وإيصالات سداد اشتراك البرنامج في حال وجد رسوم للاشتراك.
3. التحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
4. إرسال سند القبض وتسليمه للمستفيد في حال الحضور.
5. تعبئة كشف الحضور يوميا.
6. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.

ثانياً: البرامج التي تتطلب مقابلة شخصية.

آلية التحقق:

1. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
2. إداريا التأكد من استكمال البيانات المطلوبة ي الاستمارة و التحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
3. التواصل مع المسجلين بالبرنامج المكتملة بياناتهم لترشيحهم الى المقابلة الشخصية.
4. إجراء المقابلات الشخصية والتأكد من شروط قبولها بالبرنامج.
5. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الأداره بأجتماعه للربع الأول المنعقد في 23 / 06 / 1443 هـ الموافق 2022/01/26 م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعه سابقا.