

مؤسسة  
عسيب  
للأعمال الإنسانية



رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

السياسات العامة

سياسة تنظيم

العلاقة مع

المستفيدين

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



منطقة الجوف، مدينة سكاكا، حي أحد، برج المويشير

0146259000

[www.asseb.org.sa](http://www.asseb.org.sa)





## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع مؤسسة عسيب للأعمال الإنسانية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق المؤسسة 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 المؤسسة. وترتكز مؤسسة عسيب للأعمال الإنسانية 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:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في المؤسسة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة واتناء المستفيدين بالمؤسسة من خلال تبني أفضل المعايير.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في المؤسسة.
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو المؤسسة 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 التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

#### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية
3. وسائل التواصل الاجتماعي
4. خدمات طلب المساعدة
5. خدمة التطوع
6. الموقع الإلكتروني للمؤسسة

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

1. اللائحة الأساسية للمؤسسة
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد
5. سياسة صرف المساعدات للمستفيدين

#### التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي
2. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها من قبله وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.





\*تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) في اجتماع مجلس الأمناء رقم (6) في دورته الأولى المنعقد يوم الثلاثاء 1442/04/16هـ، الموافق 2020-12-01م.

# اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ

