

Kingdom of Saudi Arabia

National Center for Non-Profit Sector Development

Kafileen for Orphans Care Association



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية كافلين للأيتام

ترخيص رقم : 1000687400

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية كافلين للأيتام بتيماء



SA84 80000178 6080 1077 7767



kafileentayma@hotmail.com





المحتويات

تمهيد :

الهدف العام :

الأهداف التفصيلية :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

ضوابط قبول المستفيدين للجمعيات الخيرية والخدمات المقدمة لها

اعتماد مجلس الإدارة:

جمعية
كاملين
للسشيتام
جمعية كاملين للشيتام



تمهيد :

تضع جمعية كافلين للأيتام بمتىء 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 تفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية . وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 المستفيد 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





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 الماتحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

◦ اللائحة الأساسية للجمعية

◦ دليل خدمات البحث الاجتماعي

◦ دليل سياسة الدعم للمستفيدين

◦ طلب دعم مستفيد



التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة .



ضوابط قبول المستفيدين للجمعيات الخيرية والخدمات المقدمة لها

شروط قبول كل خدمة	الخدمات التي تقدم للمستفيدين	الفئات المستفيدة	اسم الجمعية
١- ان يكون اليتيم خريج ثانوي ٢- ان يكون يتيماً فقد الأب أو الأبوين ٣- سعودي الجنسية ٤- يكون عمره أكثر من ١٨ سنة ٥- معروف الأبوين	تنموي	الأيتام البيتيمات	جامعة كافلين للأيتام بتيماء
١- ان يكون اليتيم فقد الأب أو الأبوين ٢- سعودي الجنسية ٣- معروف الأبوين ٤- مجموع دخل الفرد أقل من ١٠٠٠ ريال ٥- يكون عمره أقل من ١٨ سنة	صحي أغاثي تعليمي تربيوي نفسي		

٠

Kingdom of Saudi Arabia

National Center for Non-Profit Sector Development

Kafileen for Orphans Care Association



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

جمعية كاملين للشيتام

ترخيص رقم : 1000687400

اعتماد مجلس الإدارة:

تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الثانية والمنعقدة يوم الثلاثاء بتاريخ ١٩/٨/١٤٤٦هـ الموافق ٢٥/٢/٢٠٢٥م

جمعية
كاملين
للسّيّتام

جمعية كاملين للشيتام



SA84 80000178 6080 1077 7767



kafileentayma@hotmail.com



أسماء أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	التوقيع
١	سالم بن مسفر القحطاني	
٢	فواز محمد ممدوح الفقير	
٣	ناصر عبدالرحمن الغيداني	
٤	بندر طلق الحربي	
٥	خلف هليل العنزي	

جامعة
كافلين
للنعيان
جامعة كافلين للنعيان





أسماء موظفي الجمعية

م	الاسم	التوقيع
١	محمد خلف المحمود	

جمعية
كاملين
للسّيّتام
جمعية كاملين للشيتام

