

بسم الله الرحمن الرحيم

The kingdom Of Saudi Arabia

**Dates Society for  
Humanitarian Services**

License of National Center for  
non-Profit Sector No. (1352)



المملكة العربية السعودية

**جمعية التمور للخدمات الإنسانية**

الرياض

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي رقم (١٣٥٢)

## سياسة تنظيم العلاقة مع الجمعيات المستفيدة وتقديم الخدمات جمعية التمور للخدمات الإنسانية

## تمهيد:

تضع جمعية التمور للخدمات الإنسانية، السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من جمعيات مستفيدة وداعمين ومتطوعين ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية التمور للخدمات الإنسانية على صيغة العلاقات مع الجمعيات المستفيدة، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعيات المستفيدة.

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للجمعيات المستفيدة 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 الجمعيات المستفيدة.

## الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة الجمعيات المستفيدة من خلال تسهيل الإجراءات. وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الجمعيات المستفيدة.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الجمعيات المستفيدة واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- التركيز على عملية قياس رضا الجمعيات المستفيدة كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء الجمعيات المستفيدة بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- التأكد من نظامية الجمعيات المستفيدة .
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الجمعيات المستفيدة عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الجمعيات المستفيدة والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الجمعيات المستفيدة حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للجمعيات المستفيدة 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 الجمعيات المستفيدة

### القنوات المستخدمة للتواصل مع الجمعيات المستفيدة:

- المقابلة
  - الاتصالات الهاتفية
  - وسائل التواصل الاجتماعي
  - الخطابات
  - خدمات طلب المساعدة
  - المنصات الإلكترونية للجمعية
- الأدوات المتاحة لموظف علاقات الجمعيات المستفيدة للتواصل مع الجمعيات المستفيدة:
- اللائحة الأساسية للجمعية.
  - إجراءات ونماذج الجودة والشراكات.

ويتم التعامل مع الجمعيات المستفيدة على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- التواصل الجمعيات المستفيدة بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الجمعيات المستفيدة الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم الجمعيات المستفيدة كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول للمسؤول المختص أو مدير الإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- تشكيل لجنة داخلية بقرار من المدير التنفيذي للنظر في طلبات المنح وتحديد الجمعيات المستفيدة في كل مشروع تنفذه الجمعية
- تقديم الخدمة اللازمة