



جمعية سنا للقيادات الشابة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية سنا للقيادات الشابة 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 جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية سنا للقيادات الشابة 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 حفاظاً على وقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



جمعية سنا للقيادات الشابة

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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 والرقي بالخدمات المقدمة.
 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:

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. الرسائل النصية.

▪ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. لائحة البحث الاجتماعي.
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
٤. طلب دعم مستفيد.



جمعية سنا للقيادات الشابة

- **يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانتهاء معاملاته بالشكل التالي:**
 ١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة عن جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
 ٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 ٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 ٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر.
 ٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 ٦. تقديم الخدمة اللازمة.

▪ **آلية التأكد من استحقاق المستفيدين**

حرصًا منا في الجمعية على التأكد من استحقاق المستفيد لما تقدمه من خدمات: لكيلا 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:

١. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
٢. إداريا التأكد من استكمال البيانات المطلوبة ي الاستمارة وإيصالات سداد اشتراك البرنامج في حال وجد رسوم للاشتراك.
٣. التحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
٤. إرسال سند القبض وتسليمه للمستفيد في حال الحضور.
٥. تعبئة كشف الحضور يومياً.
٦. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.



جمعية سنا للقيادات الشابة

ثانياً: البرامج التي تتطلب مقابلة شخصية.

آلية التحقق:

١. تقوم الجمعية بنشر إعلان البرنامج مرفق استمارة التسجيل متضمنة الشروط.
٢. التأكد من استكمال البيانات المطلوبة ي الاستمارة والتحقق من الفئة العمرية للمستفيدين وفق الفئة المستهدفة.
٣. التواصل مع المسجلين بالبرنامج المكتملة بياناتهم لترشيحهم الى المقابلة الشخصية.
٤. إجراء المقابلات الشخصية والتأكد من شروط قبولها بالبرنامج.
٥. التقرير الإلكتروني عن تقديم البرنامج.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثالثة) المنعقدة بتاريخ ٨ محرم ١٤٤٥هـ الموافق ٢٦ يوليو ٢٠٢٣م.