



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الأشخاص الاستثنائيين



جدول المحتويات

١. تمهيد.....
٢. الهدف العام.....
٣. الأهداف التفصيلية.....
٤. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٥. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٦. التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي.....
٧. اعتماد مجلس الإدارة.....



تمهيد:

تضع جمعية الأشخاص الاستثنائيين السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصدير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام: -

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان 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 واندماج 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 إنها 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: -

- المقابلة في مقر الجمعية.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف 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 لإنهاء معاملته 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.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (٣) تاريخ ٢٠٢٣/٩/٤

التاريخ: 2023/9/4

الموضوع: الاجتماع الثالث

الرقم: 2023/3



جمعية الأشخاص الاستثنائيين
لخدمة ذوي الإعاقة

Association For Exceptional People

تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
رقم الترخيص (1٤٥٩)



بسم الله الرحمن الرحيم

محضر الاجتماع الثاني لمجلس الإدارة لعام المالي 2023

عقدت جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة اجتماعها الثالث لسنة المالية 2023 في يوم الاثنين في الساعة الثانية والنصف ظهراً بتاريخ 19 / 2 / 1445 الموافق 4 / 9 / 2023م والذي أقيم عن بُعد، بحضور كلاً من:

- 1 - الدكتور حامد بن عسكر المطيري (رئيس مجلس الإدارة)
- 2 - الأستاذ عبد الرحمن عطاالله العنزي (مشرف مالي)
- 3 - الدكتور عمر عبدالعزيز العواجي (نائب مجلس الإدارة)
- 4 - الدكتور خالد سفر العتيبي (عضو)
- 5 - الدكتور محمد محيل المطيري (عضو)

وناقش المواضيع التالية:

- الموضوع الأول: مراجعة وتحديث أعمال الحوكمة للعام المالي ٢٠٢٤.
- الموضوع الثاني: تعديل اللوائح والسياسات وفق النظام الجديد للقطاع الغير ربحي.
- الموضوع الثالث: مناقشة تمديد مجلس الإدارة الحالي حتى الانتخابات القادمة.
- الموضوع الرابع: مناقشة طلب إعانة طارئة لدعم برامج الجمعية والتشغيلية.
- الموضوع الخامس: مناقشة الإعلان عن ملتقى لتوظيف ذوي الإعاقة واستهداف الأكثر حاجة.
- الموضوع السادس: مناقشة خطة البرامج والخطة التشغيلية للجمعية للعام المالي ٢٠٢٤.
- الموضوع السابع: مناقشة مبادرة (احنا نجيكم) لدراسة حالات ذوي الإعاقة في القرى والهجر.

بعد الاجتماع من قبل الأعضاء إدارة مجلس جمعية الأشخاص الاستثنائيين لخدمة ذوي الإعاقة وافق المجلس على القرارات التالية:

- 1 - الموافقة على أعمال الحوكمة للعام المالي ٢٠٢٤.
- 2 - الموافقة على تعديل اللوائح والسياسات وفق النظام الجديد للقطاع الغير ربحي.
- 3 - الموافقة تمديد مجلس الإدارة الحالي حتى الانتخابات القادمة بعد الانتهاء من المسح الأمني حيث الطلب مرفوع الى المركز الوطني للقطاع الغير ربحي.
- 4 - الموافقة على طلب إعانة طارئة لدعم برامج الجمعية والتشغيلية.
- 5 - الموافقة على الإعلان عن ملتقى لتوظيف ذوي الإعاقة واستهداف الأكثر حاجة.
- 6 - الموافقة على خطة البرامج والخطة التشغيلية للجمعية للعام المالي ٢٠٢٤.
- 7 - الموافقة على مبادرة (احنا نجيكم) لدراسة حالات ذوي الإعاقة في القرى والهجر.

التوقيع	أعضاء مجلس الإدارة
	1 - الدكتور حامد بن عسكر العضييه
	2 - الدكتور عمر عبدالعزيز العواجي



التاريخ: 2023/9/4

الموضوع: الاجتماع الثالث

الرقم: 2023/3



جمعية الأشخاص الإستثنائيين
لخدمة ذوي الإعاقة
Association For Exceptional People
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية
رقم الترخيص (١٤٥٩)



	3 - الأستاذ عبدالرحمن عطاالله العنزي
	4 - الدكتور خالد سفر العتيبي
	5 - الدكتور محمد محيل الحمياني

نسخة لمركز الوطني للقطاع الغير ربحي
نسخة للجمعية يحفظ بالإرشيف

