

# نماء المكينة للسقاية والرفادة



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



# نماء المكيّة

للسقاية والرفادة





# نماء المكيّة

## للسقاية والرفادة

## فهرس

### سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات

٤	تمهيد
٤	النطاق
٤	الأهداف التفصيلية
٦	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٦	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٨	اعتماد مجلس الإدارة

نماء  
المكيّة  
للسقاية والرفادة



# نماء المكيّة

## للسقاية والرفادة

تمهيد :

تضع جمعية نماء المكية للسقاية والرفادة سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق المستفيد .

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستخدمين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

النطاق :

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين 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 :

١. تقدير حاجة المستفيد عن طريق دراسة الحالة للمستفيد وعمل دراسة الاحتياج وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.



# نماء المكيّة

## للسقاية والرفادة

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٦. 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 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 آراء المستفيدين.



# نماء المكيّة

## للسقاية والرفادة

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين :

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. الوصول للمستفيد عن طريق الزيارة الميدانية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

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



# نماء المكيّة

## للسقاية والرفادة

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لإدارة البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفح لإدارة البحث الاجتماعي لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه ..
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

# نماء المكينة للسقاية والرفادة



تم الاعتماد من قبل مجلس إدارة الجمعية  
لسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين  
وتقديم الخدمات

في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١١) المنعقد  
يوم الاحد الموافق ١٧/٠٤/١٤٤٦ هـ وتاريخ

٢٠/١٠/٢٠٢٤ م





# نماء المكّية للسقاية والرفادة

0507553717

[info@nmamakkyah.sa](mailto:info@nmamakkyah.sa)

جدة - حي الرحاب - مركز الأقصى للأعمال

