



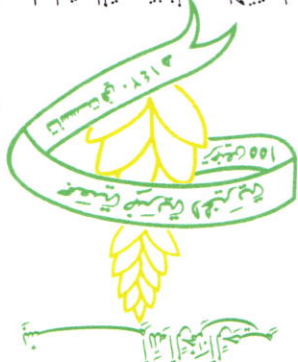
جدول المحتويات

- | | |
|---|--|
| ٢ | تمهيد..... |
| ٢ | الهدف العام..... |
| ٢ | الأهداف التفصيلية..... |
| ٣ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين..... |
| ٣ | الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين..... |
| ٣ | ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي..... |
| ٤ | اعتماد مجلس الإدارة..... |

الهدف العام :-

[illegible]

১. **কি** : _____
 ২. **কি** : _____
 ৩. **কি** : _____

[illegible]



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

- 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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 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 في الاجتماع (رقم) في دورته (٩) هذه السياسة في
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقاً.



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

١٤٢٣/١٢/٢٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة على اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	قزغان منور مجاهد المطيري	رئيس مجلس الإدارة	
٢	ضيف الله عبيد ناصر الهاوي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	سعود دخيل الله نويمي المطيري	المشرف المالي	
٤	باقي عوض سمار المطيري	عضو	
٥	عبدالله مطرب محمد الغريب	عضو	

