



جمعية رفادة  
لخدمة ضيوف الرحمن

مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير ربحي برقم (1000579800)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الخاصة بجمعية رفادة لخدمة ضيوف الرحمن

## جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	اعتماد مجلس الإدارة

## تمهيد :

تضع جمعية رفادة لخدمة ضيوف الرحمن السياسات والإجراءات التي تتضم 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 وتأثيرات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تفاصيل هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

## الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

## الأهداف التفصيلية:

- تقديم المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتاسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لها.
- زيادة ثقة 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 إيجابية 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.

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

#### **القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:**

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-الموقع الإلكتروني للجمعية.

#### **الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:**

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

#### **اعتماد مجلس الإدارة**

تم اعتماد سياسة تطوير العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة لجمعية رفادة لخدمة ضيوف الرحمن بجولته رقم ١٢٥/١ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٦/١١/١٤ الموافق ٢٠٢٥/٥/١٢ م