



جمعية شغف للفنون التشكيلية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية شغف للفنون التشكيلية مرخصة من المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2308

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:



جمعية شغف للفنون التشكيلية

المملكة العربية السعودية

جمعية شغف للفنون التشكيلية

محافظة القنفذة

مرخصة من المركز الوطني للتنمية

القطاع غير الربحي برقم ٢٣٠٨

Shaqaf.art@gmail.com



0556936628

X
@shaqafart

Snapsquare
Shaqaf.art

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية شغف للفنون التشكيلية
محافظة القنفذة
مرخصة من المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم ٢٣٠٨

• **تمهيد :-**

- تضع جمعية شغف للفنون التشكيلية 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 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 صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

• **الهدف العام :-**

- تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديره لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية شغف للفنون التشكيلية
محافظة القنفذة
مرخصة من المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم ٢٣٠٨

- 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 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 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 أراء 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.

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية شغف للفنون التشكيلية
محافظة القنفذة
مرخصة من المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم ٢٣٠٨

الأدوات المتاحة لموظفي 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 لإنتهاء 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 و التأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية شغف للفنون التشكيلية
محافظة القنفذة
مرخصة من المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم ٢٣٠٨

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المؤهل	المسؤول عنها
مختبر	رمز السياسة
معتمدة	الحالة

الاعتماد

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله وبعد:

فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية على بجمعية شغف للفنون التشكيلية

بمحافظة القنفذة في اجتماعهم العادي بتاريخ الموافق

على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها

ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة



الأستاذ/ عبده علي القوزي