



جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

ترخيص رقم (5343)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

32400 0010 0060 8043 1046

حساب البرنامج والمشاريع

32400 0010 0060 8042 8000

حساب الوقف

32400 0010 0060 8042 8010

حساب الحفالة

32400 0010 0060 8040 5503

حساب العام

✉ aytaam.aljumum@gmail.com

SNAP @ aljumumorphan

32400 0010 0060 8043 1053

حساب الزكاة



جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

جمعية رعاية الأيتام بالجموم

Jamoum Orphan Care Association

ترخيص رقم (5343)

تمهيد:

تضع جمعية رعاية الأيتام بالجموم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين وعاملين 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 الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركتز 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 ومقرراتهم 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:

- تقديم 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 يتاسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقدير الظروف وسرعة إنجاز خدمته.

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

32400 0010 0060 8043 1046

حساب البرنامج والمشاريع

32400 0010 0060 8042 8000

حساب الوقف

32400 0010 0060 8042 8010

حساب الحفالة

32400 0010 0060 8040 5503

حساب العام

aytaam.aljumum@gmail.com aljumumorphan

32400 0010 0060 8043 1053

حساب الزكاة



ج- 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

د- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

هـ- 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

القواعد المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١- المقابلة.

٢- الاتصالات الهاتفية.

٣- وسائل التواصل الاجتماعي.

٤- الخطابات.

٥- خدمات طلب المساعدة.

٦- خدمة التطوع.

٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتوفرة لموظفو علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١- اللائحة الأساسية للجمعية

٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤- طلب دعم مستفيد

التعامل مع المستفيد يكون 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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.



جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

جمعية رعاية الأيتام بالجموم

Jamoum Orphan Care Association

ترخيص رقم (5343)

- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة.

أعتمدت في اجتماع مجلس الإدارة الثامن لعام ٢٠٢٥ م

بتاريخ ٢٠٢٥-١٢-١٨ م

رئيس مجلس الإدارة	التوقيع	الختم
د. أنور حسين الحمراني		

جمعية رعاية الأيتام بالجموم
Jamoum Orphan Care Association

32400 0010 0060 8043 1046

حساب البرنامج والمشاريع

حساب الوقف

32400 0010 0060 8042 8010

حساب الكفالة

حساب العام

aytaam.aljumum@gmail.com aljumumorphan

32400 0010 0060 8043 1053

حساب الزكاة