



جمعية الرؤية المستقبلية
للإرشاد والتوجيه المهني بجازان
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (1000838300) بتاريخ 1447/07/03هـ

دليل السياسات والإجراءات واللوائح



سياسة

تنظيم العلاقات مع المستفيدين
لجمعية الرؤية المستقبلية للإرشاد والتوجيه المهني
مرخصة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 1000838300 بتاريخ 03 \ 07 \ 1447 هـ

• تمهيد:

تضع جمعية الرؤية المستقبلية للإرشاد والتوجيه المهني السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف عن مستخدمي وداعمين وملتزمين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتوكل 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. 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.

• الهدف العام:

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:

- 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 الالكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقييم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستخدمين 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 ايجابية 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 للمستخدمين 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 .
- 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 الالكتروني للجمعية.

- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1.اللائحة الأساسية للجمعية 2. دليل خدمات البحث الاجتماعي

3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين 4. طلب دعم مستفيد

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :-

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

- التأكد عن 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.

- لتأكد 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 بالقبول أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

• تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الادارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في اجتماع رقم (3) وتاريخ (27\07\1447هـ) الموافق (16\01\2026م) وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

يعتمد..... رئيس مجلس إدارة جمعية الرؤية المستقبلية للإرشاد والتوجيه المهني بجازان

م \ مازم بن يحي عريشي



التوقيع:.....