

**سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين  
وتقديم الخدمات  
لجمعية براعة التعليمية  
رقم الترخيص (1000651200)**



## تمهيد:

تضع الجمعية 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 الداء، 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 المستفيدين، 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 للمستفيدين 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 المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر.

الإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة. زيادة ثقة وانتماء المستخدمين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستخدم وذلك عن طريق ما يلي:  
تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستخدم عن الخدمات المقدمة في الجمعية

تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم حيث إنها 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 للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

### **القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:**

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- المخاطبة.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- مندوبي المكاتب الفرعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة للموظف:

- علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:
- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- طلب دعم مستفيد.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 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.

## اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد هذه السياسة من قبل مجلس الإدارة في اجتماع رقم (2) في دورته الأولى المنعقدة بتاريخ 1446/4/10هـ. الموافق 13 /10 /2024م.

رئيس مجلس الإدارة

د. رزان علي العقلاء

