

جمعية الأبحاث الكيميائية والإبتكار



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين			اسم الوثيقة
سياسة عمل	نوع الوثيقة	س-006	رقم الوثيقة
2025/02/26	تاريخ اعتماد الوثيقة	2025/02/01	تاريخ انشاء الوثيقة

المدير التنفيذي	اعداد
رئيس مجلس الإدارة	مراجعة
أعضاء مجلس الإدارة	اعتماد
2025-027	رقم محضر الاجتماع

1. بيان السياسة

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدي 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتتركز 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.

2. نطاق وأهداف السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الأفراد والجهات المرتبطة بأنشطة الجمعية، وتشمل المستفيدين، الداعمين، المتطوعين، الموظفين، والشركاء. كما تغطي جميع العمليات والخدمات المقدمة من الجمعية لضمان الامتثال للأنظمة والشفافية في الأداء. تلتزم الجمعية بحماية حقوق كافة الأطراف وضمان تقديم الخدمات بكفاءة وفقاً للمعايير المعتمدة.

3. المصطلحات والتعريفات

المصطلح	التعريف
انظمة العمل والعقود	القوانين والاتفاقيات التي تحكم علاقة الجمعية بالمستفيدين والداعمين والمتطوعين.
آلية لتنظيم العلاقة	مجموعة من الإجراءات المحددة لضمان التواصل الفعال مع المستفيدين.
قياس رضا المستفيد	تقييم مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجمعية.
ثقافة تقييم الخدمة	تعزيز أهمية تقييم جودة الخدمة من قبل المستفيدين لتحسين الأداء.

4. 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.

5. 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 للمستخدم من موقعه حفاظا للوقت وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستخدم كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء 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 تقدمه من خدمات
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستخدم والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستخدم 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 للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين

6. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

7. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين
- طلب دعم مستفيد



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

8. الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none">• وضع السياسات العامة التي تنظم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.• مراجعة وتحديث آليات التواصل مع المستفيدين لضمان الفعالية والجودة.• متابعة تنفيذ سياسات تحسين الخدمة وضمان الامتثال لها.
موظفو علاقات المستفيدين	<ul style="list-style-type: none">• استقبال المستفيدين والتعامل معهم بلباقة واحترام.• تقديم المعلومات اللازمة للمستفيدين حول الخدمات والإجراءات المطلوبة.• التحقق من صحة البيانات المقدمة من المستفيدين وإحالتها إلى الجهات المختصة داخل الجمعية.• متابعة طلبات المستفيدين والرد عليها خلال الفترة الزمنية المحددة.
مسؤول البحث الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none">• توضيح الإجراءات التنظيمية للمستفيدين عند الحاجة.• دراسة طلبات الدعم والتأكد من استيفائها للمعايير المطلوبة.• رفع الطلبات للجنة البحث لدراستها واتخاذ القرار المناسب بشأنها.
لجنة البحث	<ul style="list-style-type: none">• مراجعة طلبات الدعم المقدمة من المستفيدين.• اتخاذ القرارات بشأن قبول أو رفض الطلبات خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.• ضمان الشفافية في آلية التقييم واتخاذ القرار.