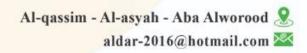
الــرقـــــم :	
التــاريـــخ:	
المشفوعات :	Yes Ja
المــوضـــوع :	للتنعية الأهلية بالمالك

المملكة العربيـة السعودية جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (4293) وتاريخ (1443/09/23)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بأبا الورود





الــرقـــــم:	
الـتــاريـــخ:	
المشفوعات :	¥. 3.
المــوضـــوع :	المتنعية الأعلية بأبارك

المملكة العربيـة السعودية جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربدي برقم (4293) وتاريخ (1443/09/23هـ)

جدول المحتويات

لهيد	2
هدف العام	2
رُّ هداف التفصيلية	
ت	
أدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.	
يتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي	3
عتماد مجلس الإدارة	4







المملكة العربيـة السعودية جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (4293) وتاريخ (1443/09/23هـ)

تضع جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود 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 صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدفالعام:

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 طلبالمستفيد.

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 واستفسار اتهم من خلال عدة قنوا ت
 - 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 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:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوي<mark>ن ان</mark>طباعات وقناعات 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 للمستفيدين الداخلي أو الخارجي



الــــرقــــــــــم :	
التــاريـــخ:	
المشفوعات :	E. S
المــوضـــوع :	ميمة المتنعية الأعلية بأبارك

المملكة العربيـة السعودية جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربدي برقم (4293) وتاريخ (429/20/23 هـ)

- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت 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 الالكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

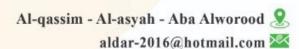
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
 - دليل سياسة الدعم للمستفيدين
 - طلب دعم مستفید

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجعالوقت 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.





الـــرقــــــم :	
الـتــاريـــخ :	
المشفوعات :	Yes J.
المــوضـــوع :	يمة المتنعية الأعلية بأباله

المملكة العربيـة السعودية جمعية التنمية الأهلية بأبا الورود مسحلة بالمركز العطني لتنمية القطاء غم السحي

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربدي برقم (4293) وتاريخ (1443/09/23 هـ)

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبو عين.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

التوقيع	صفته	الاسم
اعرا	الرئيس	عبدالعزيز بن غانم الغانم
	نائب الرئيس	سعود بن حمد صالح الحمد
Lus	أمين الصندوق	سعود بن حمد عبدالله العمر
19	عضو	فهد بن حمد صالح الحمد
(العقار 7	عضو	سليمان بن عبدالرحمن العقاب
م الأعام	عضو	مشاري بن عبدالعزيز العتيبي

رئيس مجلس الأدارة عبدالعزيزبن غانم الغانم





