

..... الرقم
/ / التاريخ
..... المرفقات



جمعية التنمية الأهلية بالصلبيبة
Sulaibiya Development Association

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (4361)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الأهلية بالصلبيبة



المملكة العربية السعودية - القصيم - بريدة



0506734062



s_tn2017



alsulbyah2015tn@gmail.com



جدول المحتويات

١	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
	الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة



تمهيد -

تضع **جمعية التنمية الأهلية بالصلبية** 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 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 المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام: -

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة مطلباتهم ومقترناتهم 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 يتاسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه 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:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات 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





- 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 أراء المستفيدين

- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الالكتروني للجمعية.
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية ان وجد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي: -

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة او الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة التنفيذية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة.



الرقم / /
التاريخ المرفقات



جمعية التنمية الأهلية بالصلبية
Sulaibiya Development Association

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم (4361)

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد
بجمعية التنمية الأهلية بالبسطين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثالثة) المنعقد بتاريخ
١٤٤٥/١٠/١١ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٤/٢٠ م

رئيس مجلس الإدارة

عناد بن محمد الحربي



المملكة العربية السعودية - القصيم - بريدة



0506734062



s_tn2017



alsulbyah2015tn@gmail.com