

..... الرقم
..... التاريخ / / ١٤٥-
..... المرفقات
..... الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بنى سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
الغير ربحي برقم
(٤١٧٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التنمية الأهلية بنى سار



الرقم
التاريخ / / ١٤٥٦
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بنى سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير ربحي برقم
(٤١٧٨)

تمهيد

تضُع جمعية التنمية الأهلية بنى سار السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مسـتفـيدـين وداعـمـين ومتـطـوعـين وخلافـه، بما يـكـفـل حقوقـ الجـمـعـيـة وكـافـة هـذـه الأـطـرافـ. وتشـكـل أـنـظـمـةـ الـعـمـلـ وـالـعـقـودـ المـصـدـرـ الأـسـاسـيـ فيـ تـحـدـيدـ حـقـوقـ وـوـاجـبـاتـ الـمـتـعـاـدةـ دـيـنـ وـطـرـيـقـةـ أـدـائـهـاـ وـتـبـعـاتـ التـقـصـيرـ فـيـ الـادـاءـ، وـحدـودـ الـمـسـؤـولـيـةـ وـطـرـيـقـةـ تـسـوـيـةـ الـخـلـافـاتـ الـتـيـ قدـ تـشـأـ منـ جـرـاءـ تـفـيـذـ هـذـهـ الـعـقـودـ وـالـخـدـمـاتـ بـشـكـلـ يـكـفـلـ حـمـاـيـةـ الأـطـرافـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ مـعـ الـجـمـعـيـةـ. وـتـرـكـ الـجـمـعـيـةـ عـلـىـ صـيـغـةـ الـعـلـاقـاتـ مـعـ الـمـسـتـفـيدـينـ، وـتـضـعـ لـهـاـ أـوـلـويـةـ مـنـ خـلـالـ وـضـعـ آـلـيـةـ لـتـنـظـيمـ هـذـهـ الـعـلـاقـةـ. مـعـ مـرـاجـعـهـاـ باـسـتـمـارـ وـالـتـعـدـيلـ عـلـيـهـاـ وـتـعـمـيمـهـاـ بـمـاـ يـكـفـلـ حـقـوقـ الـمـسـتـفـيدـ.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمسـتفـيدـينـ منـ كـافـةـ الشـرـائـحـ يـاتـقـانـ وـسـرـعـةـ وـجـوـدـةـ عـالـيـةـ لـإـنـجـازـ معـاـملـاتـهـمـ وـمـتـابـعـةـ مـتـطلـبـاتـهـمـ وـمـقـترـنـاتـهـمـ وـالـعـمـلـ عـلـىـ مـوـاـصـلـةـ التـطـوـيرـ وـالـتـحـسـينـ الـتـيـ تـمـ بـالـتـعـاـونـ مـعـ كـافـةـ الـجـهـاتـ لـلـوـصـولـ إـلـىـ تـحـقـيقـ الـأـهـدـافـ، وـالـوـصـولـ إـلـيـهـمـ بـأـسـهـلـ الـطـرـقـ دونـ الحاجـةـ إـلـىـ طـلـبـ الـمـسـتـفـيدـ.

الرقم
التاريخ / / ١٤٥٦
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير ربحي برقم
(٤١٧٨)

الأهداف التفصيلية

- تقديم 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 موعد دفاطا 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.
 - 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 إنها أداة للتحفيز 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.

الرقم
التاريخ / / ١٤٥٦
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
الغير ربحي برقم
(٤١٧٨)

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 الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- آلية التطوع بالجمعية.
- التقارير الدورية.

الرقم
التاريخ / / ١٤٥٣
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
غير ربحي برقم
(٤١٧٨)

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لأنواع معاملاته 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 لمسؤول المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسئولة 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 الازمة.

المراجع

اعتمد مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية ببني سار في الاجتماع (٤ - ٢٠٢٤) في دورته (٢) هذه السياسة في تاريخ: ٢٠٢٤ / ٠٧ / ١٨ وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعة سابقاً.

الرقم
التاريخ / / ١٤
المرفقات
الموضوع



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية ببني سار
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع
الغير ربحي برقم
(٤١٧٨)

المحتوى

الموضوع

تمهيد

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

المراجع