



جمعية التنمية الأهلية بالفويق

Community Development Association in Al Fawayliq

مسجله بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 4325 وبتاريخ 25 / 9 / 1443

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

سياسة

"تنظيم العلاقة مع المستفيدين" بجمعية التنمية الأهلية بالفويق

تم تجديد اعتماده في محضر اجتماع الجمعية رقم ١ بتاريخ ١٩/٠١/١٤٤٤ هـ

SA8280000288608010189333 0563100336

@tnmeah1438 tnmeah1438@gmail.com tnmeahalfawayliq.org



جمعية التنمية الأهلية بالفويلق

Community Development Association in Al Fawayliq

مسجله بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 4325 وبتاريخ 1443 / 9 / 25

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

جدول المحتويات

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



تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الأهلية بالفوليق 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.

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 وتقدير 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 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 آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمة التطوع.
- 6- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء 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.

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



جمعية التنمية الأهلية بالفويق
Community Development Association in Al Fawayliq
مسجله بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 4325 وبتاريخ 25 / 9 / 1443

- 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 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 أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٤٤/١) **في دورته الأولى** هذه السياسة

في ١٩ / ٠١ / ١٤٤٤ هـ ، وتحل هذه السياسة محل أي سياسات وضعت سابقا.

اعتماد أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	الصفة	التوقيع	م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	صلاح عبيد البشري	رئيس الجمعية		٦	فالح عوض مفلح الحربي	عضو	
٢	أحمد غازي مرزوق الحربي	نائب الرئيس		٧	عليان محمد مسعود الحربي	عضو	
٣	بندر مصلح حمد الحربي	أمين الصندوق		٨	أحمد عبيد البشري	عضو	
٤	هاجد شبيب حجاب الحربي	عضو		٩	عبد الله بنيه صالح الحربي	عضو	
٥	فلاح عبيد مبيريك الحربي	عضو					

رئيس مجلس الإدارة

صلاح بن عبيد البشري



SA8280000288608010189333 0563100336

@tnmeah1438 tnmeah1438@gmail.com tnmeahalfawayliq.org