1	رقم الصادر :
1/1	التاريــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
معية التنـــمـية	المرفقات :
هلية بالمريدسية	الموضوع :

_ودية	لسع	ــربية ا	ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	المملك
يدسية	ــة بالمر	ة الأمليـــ	التنميـــا	جمعيــــة
ير الربحي	لقطاع غر	ني لتنمية ا	مركز الوط	مسجلة بال
م (4373)	5			برة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الاهلية بالمريدسية

تم اعتماده في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم ۸ بتاریخ ۲۰۲۶/۱۰/۲۷ م





	رقم العادر :
	التاريـــــــــــ :
ä	المرفقات :
ä	الموضوع :



عـــربيـة السعــــودية	المملكـــة الع
بة الأهليــة بالمريدسية	جمعيـــة التنمي
طني لتنمية القطاع غير الربحي	مسجلة بالمركز الو
(4373) p	цō

		جدول المحتويات
		تمهید
		الهدف العام
		الأهداف التفصيلية
	عيه النب	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
ξ	مع المستفيدين	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل
·	هاء معاملاته بالشكل التالي	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإن
ارة المرجعية غير معرفة	خطأا الاش	اعتماد محلس الادارة

رقم العادر :
التاريــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
المرفقات :
الموضوع :



_ودية	لسع	ــربية ا	ــــــة العــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	المملك
يدسية	ــة بالمر	ة الأمليــ	ة التنميــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	جمعيــــ
ير الربحي	لقطاع غر	ني لتنمية ا	المركز الوط	مسجلة ب
م (4373)	5			برة

تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الأهلية بالمريدسية 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 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.

رقم الصادر :	11
التاريــــــــــ :	
المرفقات :	دمعية التنصية
الموضوع :	جمعية التنـــمية الأهلية بالمريدسية Community Development Association Mandata

ــودية	لسع	ـــربية ا	كــــة العـ	الممل
ريدسية	ــة بالمر	ـة الأمليــ	ــة التنميـــ	جمعيـــ
ير الربحي	لقطاع غ	طني لتنمية ا	بالمركز الود	مسجلة
(4373) a				ūμ

- 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 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

رقم الصادر :
التاريــــــــــــــــــــــــــــــــــــ
المرفقات :
الموضوع :



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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤ لاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- 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 أسبوعين.
 - · استكمال اجر اءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة.

جمعية التنــــمـية الأهلية بالمريدسية

Community Development Association Muridisla