

المرفات :
الموضوع :

الرقم :
التاريخ : ١٤٤٤/٠٤/٠٦ هـ

"سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين" بجمعية التنمية الأهلية بعيون الجواء

مسجلة برقم (٤٢٣٤)

تم اعتمادها في محضر اجتماع الجمعية العمومية رقم ١
بتاريخ ١٤٤٤/٤/٦ هـ



المرفات :
الموضوع :

الرقم :
التاريخ :

تمهيد :-

تضع الجمعية 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 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 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 :-

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقدير الظروف وسرعة انجاز خدمته

٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

٦. زيادة ثقة وانتفاء 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 إيجابية 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





المرفات :
الموضوع :

الرقم :
التاريخ :

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 الإلكتروني للجمعية.
 ٨. مناديب المكاتب الفرعية
- 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 مختلف 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 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 .

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.





تنمية عيون الجواء
جمعية التنمية الأهلية بعيون الجواء

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بعيون الجواء
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم 4234 وتاريخ 1443/09/18هـ

المرفقات :

الموضوع :

الرقم :

التاريخ :

المراجع والاعتماد:

اعتمدها مجلس إدارة الجمعية العمومية في الاجتماع رقم (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٦ / ٤ / ١٤٤٤هـ ، وتحل هذه السياسة محل أي سياسات وضعت سابقا .

اعتماد أعضاء مجلس إدارة الجمعية العمومية

م	الاسم	الصفة	التوقيع	م	الاسم	الصفة	التوقيع				
١	عبد العزيز سليمان المنيع	الرئيس		١٥	عبد العزيز عبدالرحمن الحميداني	عضو					
٢	حمود راجح الراجح	نائب الرئيس		١٦	عبدالله براهيم الغليقة	عضو					
	عبد المجيد عبد الرحمن الضالع	المشرف المالي									
٤	معاذ إبراهيم الرباح	عضو		١٨	عبدالله إبراهيم المنيع	عضو					
٥	محمد احمد المطلق	عضو		١٩	عبدالعزیز عبدالرحمن العساف	عضو					
٦	احمد عبد العزيز الحميداني	عضو		٢٠	إبراهيم عبد الرحمن الضالع	عضو		٢١	خالد سليمان الوشمي	عضو	
٨	صالح براهيم الغليقة	عضو		٢٢	عبدالرحمن عبدالكريم العقيل	عضو					
٩	فهد عبد العزيز البركات	عضو		٢٣	احمد عبدالله العرف	عضو					
١٠	عبدالرحمن عبدالله الغانم	عضو		٢٤	محمد سليمان المنيع	عضو					
١١	عبد الرحمن عبد الله العقيل	عضو		٢٥	محمد عبدالله العساف	عضو					
١٢	راضي خلف الفريدي	عضو		٢٦	عبد الرحمن صالح الضالع	عضو		٢٧	طارق عبد الرحمن السننلي	عضو	
١٤	علي عبدالرحمن الحميداني	عضو									

رئيس مجلس الإدارة

عبد العزيز سليمان المنيع

الختم



رقم الحساب : 288608010000134
SA4780000288608010000134

مصرف الراجحي
alrajhi bank

