

الرقم: _____

التاريخ: ١٤ / / هـ

المرفقات: _____

الموضوع: _____

الجمهورية العربية السعودية



المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأسرية بمحافظة الذناب

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٤٦٢)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

SA3480000151608010198114
SA1280000151608010198122
SA8780000151608010198130
SA8680000151608010198148
SA4615000999123918810044
SA4315000999123918810001

حسابات الجمعية
حساب الزمكا
حساب القروض
حساب التبرعات العامة
حساب المشاريع
حساب وقف المحبة
الحساب المسجلة

هاتف / 0163432306 فاكس / 0163422306 جوال / 0500701100
ص.ب / 215 الرمز البريدي / 51931
الموقع الإلكتروني / www.zawaj.org.sa
البريد الإلكتروني / zawaj3432306@gmail.com

للتواصل



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية التنمية الأسرية في محافظة المذنب -زواج-

تمهيد :

تضع جمعية التنمية الأسرية بمحافظة المذنب -زواج- 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 التصيير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية . وترتكز جمعية البر الخيرية بمحافظة المذنب 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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:

المقابلة
الاتصالات الهاتفية
وسائل التواصل الاجتماعي
الخطابات
خدمات طلب المساعدة
خدمة التطوع
الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

اللائحة الأساسية للجمعية

الرقم: _____

التاريخ: ١٤ / / هـ

المرفقات: _____

الموضوع: _____

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأسرية بمحافظة الذنوب
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٤٦٢)

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

المراجع

اعتمد مجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية في محافظة المذنب في الاجتماع (الخامس عشر) هذه السياسة في ١٥/٠٧/١٤٤١هـ . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

SA3480000151608010198114
SA1280000151608010198122
SA8780000151608010198130
SA8680000151608010198148
SA4615000999123918810044

حسابات الجمعية
حساب الزكاة
حساب القسوس
حساب التبرعات العامة
حساب المشاورين
حساب وقف المحبة

هاتف / 0163422306 فاكس / 0163422306 جوال / 0500701100
صنبا / 215 الرمز البريدي / 51931
الموقع الإلكتروني / www.zawaj.org.sa
البريد الإلكتروني / zawaj3432306@gmail.com

لتواصل