



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالمدرج
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٥ وتاريخ ١٨/٠٩/١٤٤٣ هـ

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

"سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين" جمعية التنمية الأهلية بالمدرج

مسجلة برقم ٤٢٣٥ وتاريخ ١٨/٩/١٤٤٣ هـ



SA6980000403608010085556



Tanmiah9



tn.modrg1443@gmail.com



0163791008 القصيم . المدرج

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 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 :-

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 وتقديرا لظروفه 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 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 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

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 والإمام 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.



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بالمدرج
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٥ وتاريخ ١٨/٠٩/١٤٤٣ هـ

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :
الموضوع :

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

اعتماد أعضاء مجلس إدارة الجمعية

الاسم	التوقيع	الاسم	التوقيع
نواف بن عبدالله نائف الحربي		محمد بن عايد عبدالله الحربي	
سعود بن عبدالله محمد الحربي		صنّت بن الحميدي رويضان الحربي	
فهد بن عايد عبدالله الحربي		عياد بن سعود عياد الحربي	

رئيس مجلس الإدارة

نواف بن عبدالله بن مضيان الحربي



SA6980000403608010085556



Tanmiah9



tn.modrg1443@gmail.com



0163791008 القصيم . المدرج