

الرقم /
التاريخ /
المرفقات /

جمعية التنمية الأهلية
بالعزيزيyah بالرياض
رقم الترخيص: ٤٨٩



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الأهلية بالعزيزيyah بالرياض

جدول المحتويات

- ١..... تمهيد
- ٢..... الهدف العام
- ٣..... الأهداف التفصيلية
- ٤..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٥..... الأدوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات والتأكد من استحقاقه خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد: -

تضع جمعية التنمية الأهلية بالعزيزية بالرياض 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 وتأثيرات 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 وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام: -

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة مطلباتهم ومقترناتهم 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 وتقديره لظروفه وسرعة إنجاز 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 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.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

• اللائحة الأساسية للجمعية

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات والتأكد من استحقاقه :-

- 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيصال الجوانب التنظيمية.

- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

- تقديم الخدمة الالزمة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم (٤) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بتاريخ ٢٠٢٣/١٢/٢٠ م.

رئيس المجلس



يوسف بن سليمان الضبيعي



الرقم/
التاريخ/
المرفقات/

جمعية التنمية الأهلية
بالعزيزية بالرياض
رقم الترخيص: ٤٨٩



rstnmiah



00966560734394



rstnmiah@gmail.com



مصرف الراجحي



S A 2 1 5 0 0 0 1 0 0 0 6 0 8 1 1 0 0 0 1 6