

الرقم :
اليوم :
التاريخ :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأسرية بمحافظة الخرج
مسجلة بتصريح رقم / ٩٢٢

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم ، 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 قدر الإمكان حفاظاً على وقته وتقديرًا 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 من الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الخرج طريق الأمير سلطان بن عبدالعزيز مقابل هيئة الرقابة والتحقيق

@alKharjfamily
osrah.kharj@gmail.com

جوال الجمعية : 0532122213
هاتف الجمعية : 0115485550

SA1880000129608019019906
SA7205000068201957013000

الرقم :
اليوم :
التاريخ :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأسرية بمحافظة الخرج
مسجلة بتسجيل رقم / ٩٢٢

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١/ توعية المستفيدين بالخدمات المقدمة من الجمعية.
- ٢/ تكوين انطباعات إيجابية عن الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣/ نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد وأنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- ٤/ نشر ثقافة جودة الخدمة بين الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- ٥/ 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 بعد تدشينه.
- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١/ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي.
- ٢/ التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣/ في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤/ التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات إذا دعت الحاجة لذلك.

الخرج طريق الأمير سلطان بن عبدالعزيز مقابل هيئة الرقابة والتحقيق

@alKharjfamily
osrah.kharj@gmail.com

جوال الجمعية : 0532122213
هاتف الجمعية : 0115485550

SA1880000129608019019906
SA7205000068201957013000

الرقم:
اليوم:
التاريخ:



المملكة العربية السعودية
جمعية التمنية الأسرية بمحافظة الخرج
مسجلة بتصريح رقم / ٩٢٢

٥/ التوضيح للمستفيد بأن طلبه للقسم أو الموظف المختص وسيتم الرد عليه
بشأنه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦/ استكمال إجراءات التسجيل للمستفيد مع اكتمال الطلبات إذا دعت الحاجة
للتسجيل.

٧/ تقديم الخدمة اللازمة للمستفيد .

المراجع/

تم اعتماد هذه السياسة في مجلس إدارة الجمعية رقم (١٦) بتاريخ ١٦/٢/١٤٤١هـ

رئيس مجلس الإدارة
خالد بن عبدالعزيز المعثم



الخروج طريق الأمير سلطان بن عبدالعزيز مقابل هيئة الرقابة والتحقيق

@alKharjfamily
osrah.kharj@gmail.com

جوال الجمعية : 0532122213
هاتف الجمعية : 0115485550

SA1880000129608019019906
SA7205000068201957013000