



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بعين بن فهد  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ٤٣٥٨ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/٢٦ هـ

رؤية VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

# "سياسة تنظيم العلاقة

## مع المستفيدين "

# جمعية التنمية الأهلية

## بعين بن فهد

مسجلة برقم ٤٣٥٨ وتاريخ ١٤٤٣/٩/٢٦ هـ



SA0480000238608010110884



TA\_fuheed



Ayn.tn1438@gmail.com



القصيم . عين بن فهد 0503450163

## 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 معاملته 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 بعين بن فهيد  
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ٤٣٥٨ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/٢٦ هـ

الرقم: .....  
التاريخ: ..... / ..... / .....  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

رؤية  
VISION  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## اعتماد أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	تركي بن فهد بن تركي الفهيد	الرئيس	
٢	عبد العزيز بن علي بن حسن العامر	نائب الرئيس	
٣	أحمد بن محمد بن منديل الفهيد	المشرف المالي	
٤	عبد العزيز بن فهد بن زويد الرعوجي	عضو	
٥	عبد العزيز بن سلطان بن تركي الفهيد	عضو	
٦	فيصل بن ناصر بن صالح الفهيد	عضو	
٧	فيصل بن نايف بن عبد العزيز الفهيد	عضو	
٨	مشاري بن عبد الله بن عبد العزيز الفهيد	عضو	
٩	عبد العزيز بن محمد بن فيصل الفهيد	عضو	
١٠	محمد بن عبد العزيز بن فهيد الفهيد	عضو	
١١	سلطان بن عبد الرحمن بن راشد الفهيد	عضو	



SA0480000238608010110884



TA\_fuheed



Ayn.tn1438@gmail.com



0503450163 بعين بن فهيد . القصيم