



المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالحجرة  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم ٤٠٨١

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم جمعية التنمية الأهلية بالحجرة

#### تمهيد

تضع جمعية التنمية الأهلية بالحجرة 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. وترتكز 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:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحرصهم 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 إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

• زيادة ثقة و انتماء 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.

-خدمة التطوع.

-الموقع الالكتروني للجمعية.

-مناديب المكاتب الفرعية.

خزفلاوة  
جمعية التنمية  
الأهلية بالحجرة

المملكة العربية السعودية  
جمعية التنمية الأهلية بالحجرة  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم ٤٠٨١

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.
- توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.
- لائحة ادارة المتطوعين.

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :

تم الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم  
بالجمعية من قبل أعضاء مجلس الإدارة وعلية جرى التوقيع

م.	الاسم	صفته	التوقيع	ملاحظات
١	عبدالله بن مساعد سعيد الزهراني	رئيس المجلس		
٢	محمد يحي محمد الزهراني	نائب الرئيس		
٣	فلاح خضر عبدالله الزهراني	المشرف المالي		
٤	خضر شامي عبدالله الزهراني	عضواً		
٥	عمر موسى احمد الزهراني	عضواً		