



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بأحياء الصالحية وتوابعها

مرخصة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (4179)

جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها
Social Development Association in Alsahyah Areas

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الأول ٢٠٢٢م - ١٤٤٤هـ

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	٠١	٢٠٢٢/١١/٠٧م
إعداد	مراجعة	اعتماد
إدارة الشؤون الإدارية والمالية	عبد الله يوسف التركي	مجلس الإدارة

جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها
Social Development Association in Alsahyah Areas





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصاحية وتوابعها
Social Development Association in Alsahyah Areas

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بأحياء الصاحية وتوابعها

مرخصة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (4179)



ة وتوابعها
Social Devel

جمعية الت
yah Areas



تمهيد

تضع جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها 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 جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها 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

- 1- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- 3- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:



الممارسات في تقديم البرامج التنموية 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

- 1- المقابلة الشخصية.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية.
- 2- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي

استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها
Social Development Association in Alsalheyah Areas

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية
بأحياء الصالحية وتوابعها

مرخصة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم (4179)

- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.

آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

١. أن يكون متواجداً في نطاق عمل الجمعية.
٢. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط حضور البرامج التنموية

١. التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
٢. اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
٣. الانتظام في الحضور.
٤. الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
٥. أن يكون مقيماً إقامة نظامية.
٦. تسديد الرسوم المالية في حالة كان البرنامج مدفوعاً.

جمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها
Social Development Association in Alsalheyah Areas

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته

المنعقدة بتاريخ: ١٣/٠٤/١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٢/١١/٠٧ م



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

قرار اعتماد

فإنه في يوم الاثنين ١٣/٠٤/١٤٤٤ هـ الموافق ٢٠٢٢/١١/٠٧م تم عقد اجتماع مجلس الإدارة وكان العدد قانونياً وتم مناقشة اللوائح والسياسات الخاصة بالحوكمة وبعد اطلاع الأعضاء عليها فقد تم اعتماد

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين))

لجمعية التنمية الأهلية بأحياء الصالحية وتوابعها، والله ولي التوفيق

توقيعات أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	د. صلاح بن أحمد آل الشيخ مبارك	الرئيس	
2	أ. عبدالله بن يوسف التركي	النائب	
3	أ. عبدالرحمن بن صالح العويس	المشرف المالي	
4	أ. بندر بن عبدالله بوحسن	عضو	
5	أ. حمد بن محمد الخوفي	عضو	
6	أ. خالد بن سعد الخميس	عضو	
7	د. صالح بن عبدالرحمن العامر	عضو	
8	د. عائذ بن إبراهيم المبارك	عضو	
9	أ. فهد بن أحمد العجيل	عضو	
10	أ. محمد بن أحمد المسعود	عضو	
11	أ. نبيل بن يوسف التركي	عضو	