

الرقم :
التاريخ :
المشفوعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون الموتى
بواحي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم : ٢٢١٨



جمعية الإحسان لشؤون الموتى بمحافظة وادي الدواسر سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون الموتى
بواحي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم : ٢٢١٨

جدول المحتويات

- ٣ تمهيد:
- ٣ الهدف العام:
- ٣ الأهداف التفصيلية:
- ٤ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:
- ٤ الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:
- ٤ التعامل مع المستفيدين من برامج الجمعية على مختلف المستويات:
- ٥ المسؤوليات:
- ٥ اعتماد مجلس الإدارة:



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205



تمهيد:

تضع جمعية الإحسان لشؤون الموتى بمحافظة وادي الدواسر 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:

- 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 وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز 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



الرقم :
التاريخ :
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون الموتى
بواحي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم : ٢٢١٨

➤ 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 الشخصية.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- الاستبيانات الإلكترونية والورقية.

التعامل مع المستفيدين من برامج الجمعية على مختلف المستويات تتم 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 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 اللازمة.



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
جمعية الإحسان لشؤون الموتى
بواحي الدواسر
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم : ٢٢١٨

المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام 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.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته (الثانية) المنعقدة بتاريخ ١٤ / ٥ / ١٤٤٤ هـ الموافق ٨ / ١٢ / ٢٠٢٢ م

رئيس مجلس الإدارة

عبد الله بن محمد الراشد



0551190350
0551190303



SA9280000
423608010775558



SA48100000
23800000538205