



جمعية آمال للتنمية الأسرية  
Amaal Association for Family Development

المملكة العربية السعودية

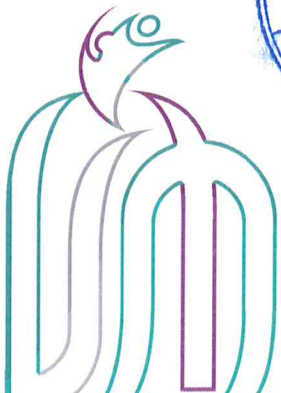
جمعية آمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم 011

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

رؤية  
2030  
الجمهورية العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



0 1 7 2 2 1 9 5 9 5  
0 5 0 2 5 5 4 0 4 0  
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa  
Amaalosariyah (61311) الرمز (50925) ص.ب  
SA45800000209608010009552 مصرف الراجحي



جمعية أمل للتنمية الأسرية  
Amaal Association for Family Development  
جاءل المحتويات

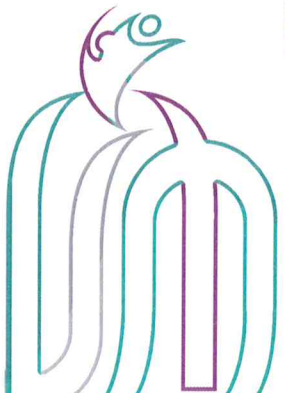
المملكة العربية السعودية  
جمعية أمل للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم 011

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

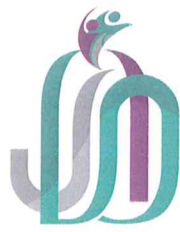
رؤية  
2030  
الهيئة العامة للغذاء والدواء  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- ٢ ..... تمهيد
- ٢ ..... الهدف العام
- ٢ ..... الأهداف التفصيلية
- ٣ ..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٣ ..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٣ ..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٥ ..... اعتماد مجلس الإدارة



0 1 7 2 2 1 9 5 9 5  
0 5 0 2 5 5 4 0 4 0  
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa  
Amaalosariyah (61311) الرمز (50925) من.ب  
SA45800000209608010009552 مصرف الراجحي



جمعية أمال للتنمية الأسرية  
Amaal Association for Family Development

المملكة العربية السعودية  
جمعية أمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم 071

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

رؤية  
2030  
الجمهورية العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تمهيد:

تضع جمعية أمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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



0 1 7 2 2 1 9 5 9 5

0 5 0 2 5 5 4 0 4 0

info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa

ص.ب (50925) الرمز (61311) Amaaloshiyah

SA4580000209608010009552 مصرف الراجحي



جمعية أمال للتنمية الأسرية  
Amaal Association for Family Development

الملك عبدالعزيز آل سعود  
جمعية أمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم 011

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

رؤية  
2030  
National Vision  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- 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.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. استبانات قياس الرضا.
9. نافذة الشكاوي والمقترحات على الموقع الرسمي.

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات العامة للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

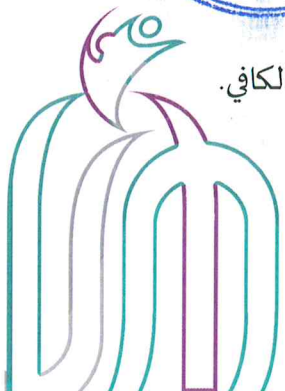
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.



0 1 7 2 2 1 9 5 9 5  
0 5 0 2 5 5 4 0 4 0  
i n f o @ a m a a l . o r g . s a

www.aamaal.org.sa  
ص.ب (50925) الرمز (61311) Amaaloshiyah  
SA45800000209608010009552 مصرف الإجمالي





جمعية أمال للتنمية الأسرية  
Amaal Association for Family Development

المملكة العربية السعودية  
جمعية أمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم 011

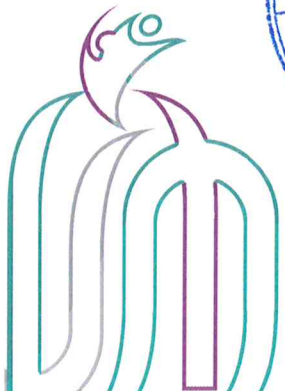
الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :

رؤية  
2030  
الجمهورية العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- 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.

#### اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة جمعية أمال للتنمية الأسرية بخميس مشيط هذه السياسة في الاجتماع رقم ( ٤ ) بتاريخ ١٧/٠٦/١٤٤١هـ رقم القرار (٤١/٤/١) وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقاً.



0 1 7 2 2 1 9 5 9 5  
0 5 0 2 5 5 4 0 4 0  
i n f o @ a m a a l . o r g . s a

www.aamaal.org.sa

Amalosariyah (61311) الرمز (50925) من.ب (50925)

SA45800000209608010009552 مصرف الراجحي