

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :



جامعة أمال للتنمية الأسرية
Amaal Association for Family Development

المملكة العربية السعودية

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

برقم ٥٦٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

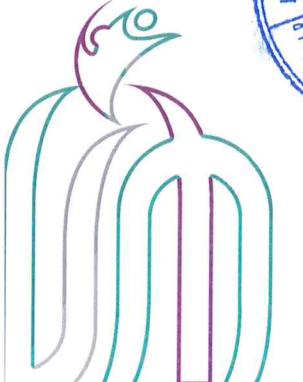


٠١٧٢٢١٩٥٩٥
٠٥٠٢٥٥٤٠٤٠
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa

صل.ب (50925) الرمز (61311)

SA45800000209608010009552



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية

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

برقم ٥٦٦

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



R.P.

• 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) مل.ب
SA45800000209608010009552 مصرف الإراجعي



جمعية آمال للتنمية الأسرية
Amaal Association for Family Development



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

المملكة العربية السعودية

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

برقم ٥٦٦

تمهيد:

تضع جمعية آمال 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 وتأثيرات 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 .

وترتكز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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 الإلكترونية 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.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والمعايير 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.





الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشميم.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء 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 أراء 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. استبيانات قياس الرضا.
٩. نافذة الشكاوى 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 لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :

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

لـ



جمعية أمال للتنمية الأسرية
Amaal Association for Family Development



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

المملكة العربية السعودية

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

برقم ٠٦٦

- التأكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتتأكد من صلاحيتها

وقت التقديم.

- في حالة عدم وضوح الإجراءات المستفید فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.

- التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجیع علیها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

- التوضیح للمستفید 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 الازمة.

اعتماد مجلس الإدارة:

اعتمد مجلس إدارة جمعية آمال 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 المستفیدین الموضوّعة سابقاً.



٠ ١ ٧ ٢ ٢ ١ ٩ ٥ ٩ ٥
٠ ٥ ٠ ٢ ٥ ٥ ٤ ٠ ٤ ٠
info@amaal.org.sa

www.amaal.org.sa

من.ب (50925) الرمز (61311) Amaalosariyah

SA45800000209608010009552 مصرف الراجحي