

الرقم ١٥ التاريخ: ۲۰۲۲/۱۰/۰۳م الموافق: ١٤٤٤/٠٣/٠٧ هـ الاصدار: ٢

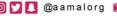


ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)

ة تنظيم العلاقة مع ال



المملكة العربية السعودية - مدينة الرياض - حن المروج - طريق الدائري الشمالي - مخرج ٥ - مقابل أبيات صندوق البريد: ٨٢٧٣ - الرمز البريدي ١٢٢٨٤











الرقم ١٥ التاريخ: ۲۰۲۲/۱۰/۰۳م الموافق: ١٤٤٤/٠٣/٠٧ هـ الاصدار: ٢



جمعية أعمال للتنمية الأسرية

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)

جدول المحتويات

مهيد	۲
هدف العام	۲
أهداف التفصيلية	۲
قنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	٣
لأدوات المتاحة لموظف علاقات ال <mark>مس</mark> تفيدين للتواصل مع المستفيدين	٣
يتم التعامل مع المستفي <mark>د على مختلف المستويات لإنهاء معا</mark> ملاته بال <mark>شكل التالي</mark>	٣





المملكة العربية السعودية - مدينة الرياض - حن المروج - طريق الدائري الشمالي - مخرج ٥ - مقابل أبيات















ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)

تمهید:-

تضع جمعية أعمال للتنمية الأسرية 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 علها 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 قنوا ت
 - 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 المعاير والمارسات 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 محسمات رقم: ٥٠٠





جمعية أعمال للتنمية الأسرية

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)

الرقم ١٥ التاريخ: ٢٠٢٢/١٠/٠٣م الموافق: ١٤٤٤/٠٣/٠٧ هـ الاصدار: ٢



- 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 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 الالكتروني للجمعية.
 - ٨. منادب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:-

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

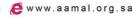
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات للتأكد من استحقاقه لإنهاء معاملاته بالشكل التالى:-

- 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.



المملكة العربية السعودية - مدينة الرياض - حن المروج - طريق الدائري الشمالك - مخرج ٥ - مقابل أبيات صندوق البريد: ٨٢٧٣ - الرمز البريدي ١٢٢٨٤









الرقم ١٥ التاريخ: ۲۰۲۲/۱۰/۰۳م الموافق: ١٤٤٤/٠٣/٠٧ هـ الاصدار: ٢



جمعية أعمال للتنمية الأسرية

ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)

- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب 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.









المملكة العربية السعودية - مدينة الرياض - حي المروج - طريق الدائري الشمالي - مخرج ٥ - مقابل أبيات صندوق البريد: ٨٢٧٣ - الرمز البريدي ١٢٢٨٤



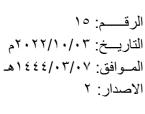








ترخيص وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (٨٠٥)





اعتماد مجلس الإدارة

تم تحديث سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة (الرابع) لعام ٢٠٢٢م.







المملكة العربية السعودية - مدينة الرياض - حن المروج - طريق الدائري الشمالي - مخرج ٥ - مقابل أبيات صندوق البريد: ٨٢٧٣ - الرمز البريدي ١٢٢٨٤

