

الرقم :
التاريخ : ١٤٤٤/٠٣/٢٢ هـ
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بضراس
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٠ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/١٨ هـ

"سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين"

"

بجمعية التنمية الأهلية بضراس

تم اعتماده

في محضر اجتماع الجمعية العمومية

رقم ١ بتاريخ ٢٢ / ٠٣ / ١٤٤٤ هـ



صندوق الراجحي
Al Rajhi Bank

SA6980000697608010040010

@t0557282567

0557282567

t0557282567@gmail.com

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بضراس
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٠ وتاريخ ١٨/٩/١٤٤٣هـ

تمهيد : -

تضع الجمعية 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 : -

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحوصلتهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة

٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد

٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين

واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته

٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين

المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بضراس
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٠ وتاريخ ١٤٤٣/٠٩/١٨ هـ

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.
- 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: -

١. المقابلة

٢. الاتصالات الهاتفية.

٣. وسائل التواصل الاجتماعي

٤. الخطابات

٥. خدمات طلب المساعدة.

٦. خدمة التطوع.

٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

٨. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

• اللائحة الأساسية للجمعية.



مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA6980000697608010040010

@t0557282567

0557282567

t0557282567@gmail.com

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بضراس
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم ٤٢٣٠ وتاريخ ١٨/٩/١٤٤٣هـ

• دليل خدمات البحث الاجتماعي .

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

• طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته 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 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 .

المسؤوليات

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

المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلزام 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.



بنوك الراجحي
Al Rajhi Bank

SA6980000697608010040010

@t0557282567

0557282567

t0557282567@gmail.com

**المراجع والاعتماد**

اعتمد من أعضاء الجمعية العمومية في الاجتماع رقم (١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٢/٩/١٤٤٣ هـ، وتحل هذه السياسة محل أي سياسات وضعت سابقاً.

اعتماد أعضاء إدارة الجمعية العمومية

م	الاسم	التوقيع	م	الاسم	التوقيع
١	أحمد عبدالرحمن محمد الجربوع		١٥	عبدالعزیز عبدالله منصور المنصور	
٢	عبدالله صالح علي التويجري		١٦	عبدالرحمن ابراهيم محمد التويجري	
٣	يوسف عبد العزيز عبد الله التويجري		١٧	محمد سليمان عبدالله التويجري	
٤	خالد محمد ابراهيم العبد		١٨	منصور عبد الله منصور المنصور	
٥	فهد بن خضير بن غدير التويجري		١٩	أحمد صالح محمد حمود التويجري	
٦	عبد العزيز عثمان عبد العزيز التويجري		٢٠	أحمد صالح محمد عبد الله التويجري	
٧	يزيد عبدالرحمن عبدالله التويجري		٢١	تركي عبد الله صالح التويجري	
٨	عبد الله محمد منصور المنصور		٢٢	صالح محمد رشيد الشلاش	
٩	حمود عبدالله محمد التويجري		٢٣	عبد الرحمن محمد صالح التويجري	
١٠	أحمد صالح عبدالله التويجري		٢٤	فهد صالح محمد التويجري	
١١	صالح سليمان محمد خضير التويجري		٢٥	عبد العزيز محمد رشيد الشلاش	
١٢	عبد الرحمن محمد رشيد الشلاش		٢٦	أحمد سليمان محمد التويجري	
١٣	يوسف سليمان محمد التويجري		٢٧	صالح سليمان محمد عبد الله التويجري	
١٤	محمد سليمان محمد التويجري		٢٨	محمد عبد الرحمن عبد العزيز التويجري	

رئيس مجلس الإدارة
عبد الرحمن محمد صالح التويجري

