

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



جمعية تنمية الزهرة
ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بحي الزهرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 4427

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

2024 / 1446

جمعية تنمية الـ زهرة

ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



جمعية تنمية الزهرة
ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بحي الزهرة
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم 4427

مقدمة

تضع جمعية التنمية الأهلية بحي الزهرة 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

جمعية تنمية الزهرة
ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION



الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

جمعية تنمية الزهرة
ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بحدي الزهرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 4427

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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:

- تقديم 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 يتاسب مع ت Saulات 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 والممارسات 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.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتثبيط على ذلك والتأكيد 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.
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتفاع 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 التسجيل الإلكتروني.
٦. خدمة النطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :



جمعية تنمية الزهرة
ALZUHRA DEVELOPMENT ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بحي الزهرة
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي برقم 4427

الأدوات الماتحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 لمسؤول البرامج للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الازمة للمستفيد.
- قياس رضا المستفيد بعد تقديم الخدمة.

الاعتماد

- تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بموجب محضر مجلس الادارة رقم (٢) وتاريخ 1446/5/10 هـ