

المملكة العربية السعودية

جمعية مشاة الزلفي

مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (١٣٧٣)



الرقم:

التاريخ / / ٢٠٠٠ م

المرفقات:

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مشاة الزلفي

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (١) في البند (١١)

وتاريخ ١٨ / ١ / ٢٠٢٤ م

المملكة العربية السعودية

جمعية مشاة الزلفي

مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (١٣٧٣)



الرقم:

التاريخ / / ٢٠ م

المرفقات:

جدول المحتويات

- ٣..... تمهيد
- ٣..... الهدف العام
- ٤..... الأهداف التفصيلية
- ٥..... القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٥..... الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٦..... ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
- ٦..... اعتماد مجلس الإدارة

المملكة العربية السعودية

جمعية مشاة الزلفي

مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (١٣٧٣)



الرقم:

التاريخ / / ٢٠٠٠ م

المرفقات:

تمهيد :-

تضع جمعية مشاة الزلفي 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 .



الرقم:

التاريخ / / ٢٠ م

المرفقات:

الأهداف التفصيلية :-

- تقييم المستفيدين والتأكد من الخدمة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد²
- 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 إنجاز خدمته⁴
- 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.¹
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات²
- 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

المملكة العربية السعودية

جمعية مشاة الزلفي

مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (١٣٧٣)



الرقم:

التاريخ / / ٢٠م

المرفقات:

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:-

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب الالتحاق بالبرامج.
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

● اللائحة الأساسية للجمعية

المملكة العربية السعودية

جمعية مشاة الزلفي

مسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (١٣٧٣)



الرقم:

التاريخ / / ٢٠ م

المرفقات:

- لائحة وآلية التأكد من استحقاق المستفيد^٢
- دليل السياسات والإجراءات^٣
- طلب تسجيل مستفيد^٤

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء تسجيلهم 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 الخدمات الاجتماعية للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الالتحاق والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لخدمات المستفيدين لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.^٥
- تقديم الخدمة اللازمة .^٧