

Kingdom of Saudi Arabia  
Preservation of Grace Society  
In Wadi Al-Dawasir Governorate  
Registered with the National Center for  
Non-Profit Sector Development With a  
number ( 5488 )



المملكة العربية السعودية  
جمعية حفظ النعمة  
في محافظة وادي الدواسر  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
برقم ( ٥٤٨٨ )

المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

# جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات ٢٠٢٤

0552841122 - 0552831122



وادي الدواسر - الشارع العام



SA911000002380000609405

الاهلي SNB

SA2880000423608010725009





المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

## فهرس المحتويات

١

٠١ تمهيد:

اسم السياسة

اعتماد

تفسير وإيضاحات

الغرض من السياسة

٣

٠٢ الأهداف:

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

التواصل مع المستفيدين

٧

٠٤ مرفق (١): اعتماد المجلس



## تمهيد

### المادة الأولى - اسم السياسة:

تسمى هذه السياسة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر لسنة ٢٠٢٤، ويستعاض بها عن أي سياسة سابقة تطابقها في الاسم.

### المادة الثانية - اعتماد:

اعتمدت هذه السياسة من قبل أعضاء مجلس إدارة جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر في اجتماعهم السابع من دورتهم الأولى، وذلك يوم الأحد بتاريخ ١٦/٠٥/١٤٤٦ هجري، الموافق ٢٠٢٤/١١/١٧ ميلادي، كما هو موضح في المرفق رقم (١) من هذه السياسة.

### المادة الثالثة - تفسير وإيضاحات:

في هذه السياسة ما لم يقتض السياق معنى آخر، تكون للكلمات الآتية المعاني الموضحة أمامها:

الجمعية:	جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر.
الجمعية العمومية:	الجمعية العمومية لجمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر المشرفة على أعمال الجمعية.
السياسة:	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات.
المدير:	المدير التنفيذي لجمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر.



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

المجلس: مجلس إدارة جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر.

المستفيد: هو كل من متفع بخدمات جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر وفق أنظمتها ولوائحها.

#### المادة الرابعة - الغرض من السياسة:

(١) تضع الجمعية تلخيص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنتوعين 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.

(٢) تركز 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.

## الأهداف

### المادة الخامسة - الهدف العام:

تقدم الجمعية خدمة متميزة للمستخدمين 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.

### المادة السادسة - الأهداف التفصيلية:

- (١) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- (٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- (٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستخدمين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- (٤) تقديم خدمة للمستخدم من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

(٥) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.

(٦) 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 والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا العقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
- 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.

المادة السابعة - التواصل مع المستفيدين:

(١) تستخدم القنوات الآتية للتواصل مع المستفيدين:



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.

(٢) يستخدم موظف علاقات المستفيدين للتواصل معهم الأدوات الآتية:

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

(٣) يعامل المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

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



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلي الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد لعيه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

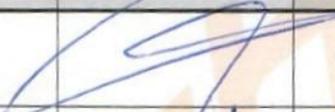
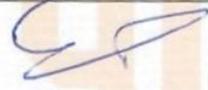
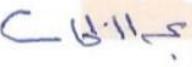
المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

### مرفق رقم (١): اعتماد المجلس

اعتمدت هذه السياسة من قبل أعضاء مجلس إدارة جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر في اجتماعهم السابع من دورتهم الأولى، وذلك يوم الأحد بتاريخ ١٦/٠٥/١٤٤٦ هجري، الموافق ٢٠٢٤/١١/١٧ ميلادي.

م	الاسم	الصفة	التوقيع	غياب بعذر	غياب بدون عذر
١.	صقر بن فهاد بن ماجد الصقر	الرئيس			
٢.	إبراهيم بن عبد الله بن إبراهيم آل رشيد	نائب الرئيس			
٣.	مبارك بن مسفر بن عبيد آل حميضان	عضو			
٤.	مبارك بن عبد العزيز بن مبارك آل صافي	عضو			
٥.	عبد الله بن محمد بن ظافر آل ظافر	عضو			

\* \* \*