



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

جمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات ٢٠٢٥





المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

فهرس المحتويات

١. تمهيد:

اسم السياسة

اعتماد

تفسير وإيضاحات

الغرض من السياسة

٢. الأهداف:

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

التواصل مع المستفيدين

٤. مرفق (١): اعتماد المجلس





المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

تمهيد

المادة الأولى - اسم السياسة:

تسمى هذه السياسة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية حفظ النعمة في محافظة وادي الدواسر لسنة ٢٠٢٥، 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 الأول من دورتهم الأولى، وذلك يوم السبت بتاريخ ١٤٤٦/٠٧/٠٤ هجري، الموافق ٢٠٢٥/٠١/٠٤ 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 منتفع 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 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.

(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.



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

الأهداف

المادة الخامسة - الهدف العام:

تقدم الجمعية 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.

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 المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- (٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

(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:



المشروعات:

التاريخ:

الرقم:

(١) تستخدم القنوات الآتية للتواصل مع المستفيدين:

- 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 الأول من دورتهم الأولى، وذلك يوم السبت بتاريخ ١٤٤٦/٠٥/٠٤ هجري، الموافق ٢٠٢٥/٠١/٠٤ ميلادي.

	الاسم	الصفة	التوقيع	غياب بعذر	غياب بدون عذر
١	صقر بن فهاد بن ماجد الصقر	الرئيس			
٢	إبراهيم بن عبدالله بن إبراهيم الرشيد	نائب الرئيس			
٣	مبارك بن مسفر بن عبيد الحميضان	عضو			
٤	مبارك بن عبدالعزيز بن مبارك الصافي	عضو			
٥	متعب بن صقر بن متعب الدرعان	عضو			

* * *