

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector

الجمهورية العربية السعودية

جمعية داعم للإسكان التنموي

بمنطقة حائل

مسجلة لدى المركز الوطني

لتنمية القطاع غير الربحي برقم: 2180

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## لجمعية داعم للإسكان التنموي

### تمهيد

تضع جمعية داعم للإسكان التنموي 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 التصير في الأداء، 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 :-

- تقدير 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 يتناسب مع تساؤلات 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.

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector

المملكة العربية السعودية

جمعية داعم للإسكان التنموي  
بمنطقة حائل

مسجلة لدى المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي برقم: 2180

- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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:-

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

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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



Daaem

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 .

الرقم: .....

التاريخ: .....

المرفقات: .....



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector

المملكة العربية السعودية

جمعية داعم للإسكان التنموي  
بمنطقة حائل

مسجلة لدى المركز الوطني  
لتنمية القطاع غير الربحي برقم: 2180

اسم السياسة:	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
نسخة الإصدار:	2
تاريخ الاعتماد:	1-11-2023م

الاسم:	المنصب:	التوقيع:
سعود بن صالح الصواب	رئيس مجلس الادارة	
تركي بن دخيل الحربي	نائب رئيس مجلس الادارة	
موسى بن عاني الرشيدى	المشرف المالي	
خالد عبدالمحسن الباتع	عضو مجلس الادارة	
عبدالحكيم دخيل الحربي	عضو مجلس الادارة	

المدير التنفيذي:

فهيد رجاء السلطان

الختم:

