



سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات
لجمعية الاحسان للعناء بالمساجد
بمحافظة القرىات

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية

جمعية الاحسان بالعنيابة بالمسجدات
Alihsan Association For Mosque Care
ترخيص رقم 1000577300

تمهيد

تضع جمعية الاحسان بالعنيابة بالمساجد بمحافظة القرىات 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 جمعية بالعنيابة بالمساجد بمحافظة القرىات 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.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتفاقان وسرعة وجودة عالية متابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تم 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 الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرأً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

SA1515000999143038390004

SA1705000068205618893000

0509108666 AlihsanQ24



SA8180000111608019666565

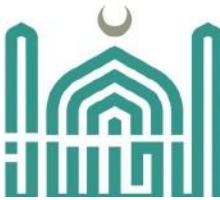


SA64100004020000410900

محافظة القرىات - طريق الملك خالد AlihsanQ24@gmail.com



الرقم: _____
التاريخ: _____
الموضوع: _____
المرفقات: _____



المملكة العربية السعودية



ترخيص رقم 1000577300

- 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

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع 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 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 أراء المستفيدين.



القوتوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

SA1515000999143038390004

SA1705000068205618893000

0509108666



SA8180000111608019666565



SA64100004020000410900

محافظة القرىات - طريق الملك خالد AlihsanQ24 AlihsanQ24@gmail.com



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :



المملكة العربية السعودية



ترخيص رقم 1000577300

الأدوات المتوفرة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد ببلادة 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 البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوفيق عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة

(تم اعتمادها من أعضاء مجلس الإدارة بتاريخ ١٤٤٦/١٠/١٠ هـ)

SA1515000999143038390004

SA1705000068205618893000

0509108666 AlihsanQ24



SA8180000111608019666565



SA6410000040200000410900

محافظة القرىات - طريق الملك خالد AlihsanQ24@gmail.com

