

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

العمد
جَمْعِيَّةُ إِحْسَانِ لِحِفْظِ النَّعْمَةِ
بمحافظة صبيا

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية إحسان لحفظ النعمة بمحافظة صبيا
مسجلة برقم ١٩٨٩

العمد

**سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين**

جَمْعِيَّةُ إِحْسَانِ لِحِفْظِ النَّعْمَةِ
بمحافظة صبيا



المملكة العربية السعودية
مركز الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
محافظة صبيا
مسجلة برقم ١٩٨٩

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات لمقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال تلمس آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- * المقابلة.
- * الاتصالات الهاتفية.
- * وسائل التواصل الاجتماعي.
- * الخطابات.
- * خدمات طلب المساعدة.
- * خدمة التطوع.
- * الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية إحسان لحفظ النعمة بمحافظة صبيا
مسجلة برقم ١٩٨٩

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

* طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 صلاحيات 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 طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

* تقديم الخدمة اللازمة.

* نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

* ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوي 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.



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية إحسان لحفظ النعمة بمحافظة صبيا
مسجلة برقم ١٩٨٩

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

* المقابلة.

* الاتصالات الهاتفية.

* وسائل التواصل الاجتماعي.

* الخطابات.

* خدمات طلب المساعدة.

* خدمة التطوع.

* الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

* اللائحة الأساسية للجمعية.

* دليل خدمات البحث الاجتماعي.

* دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

* طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 ووضوح الإجراءات للمستفيد فعلي الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية إحسان لحفظ النعمة بمحافظة صبيا
مسجلة برقم ١٩٨٩

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

- * 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 عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- * استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- * تقديم الخدمة اللازمة.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع رقم (٢٢/٢) بتاريخ: ٢٠٢٢/٠٢/٢١ م
الموافق ١٤٤٣/٠٧/٢٠ هـ

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	عز الدين بن محمد عز الدين عز الدين	رئيس الجمعية	حضر عن بعد
٢	أحمد بن سالم أحمد خواجي	نائب الرئيس	حضر عن بعد
٣	حازم بن يحيى شعوي العطار	أمين الصندوق	حضر عن بعد
٤	عبد الرحمن بن حسن جد	عضو	حضر عن بعد
٥	عبد الله بن أحمد يحيى الحازمي	عضو	حضر عن بعد

رئيس مجلس إدارة جمعية

إحسان لحفظ النعمة بمحافظة صبيا

م/ عز الدين بن محمد عز الدين