جمعية التنمية الأهلية ببقيق
مسجلة في المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4242

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الاهلية ببقيق

جوال : 0541513251
حسابنا لدى الراجحي : 148608010888082
ص.ب : 67
الرمز البريدي : 33261

جمعية التنمية الأهلية ببقيق
مسجلة في المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4242

جدول المحتويات

تمهيد 2
الهدف العام 2
الأهداف التفصيلية 2
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين 4
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين 4
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي 4
اعتماد مجلس الإدارة 5

تمهيد :-

تضع جمعية التنمية الاهلية ببقيق 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 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز 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.
- 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 وتقنيا ت 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
- الخدمات التى تقدمها الجمعية :-

1- فى المجال الرياضى : - تقوم الجمعية بتوفير بيئة رياضية لطلاب المراحل التعليمية المختلفة و تخصيص ايام معينة لكل فئة عمرية بما فيها الشباب و كبار السن.

2- فى المجال الاجتماعى تقوم اللجنة باستقبال و تنظيم افراد المجتمع و اقامت برامج مثل ديوانية الحى و بيت الشعر و المجلس و خيمة على اعلى مستويات التجهيز

3- فى المجال الثقافى عمل المسابقات و نقيم شراكات و برامج متخصصة مثل نادى المعالى كما تقيم الجمعية دورات فى التخطيط و كذلك دورات للمقبلين على الزواج الخ.

4- اقامة برنامج مثل يوم اليتيم و لست وحدك تقدم فيه الهدايا للطلاب الايتام

و نسعى جاهدين الى توعية افراد المجتمع بما يعود بالنفع علىهم و على بلادنا الحبيبة.

الية استحقاق المستفيد :-

1-فى المجال الرياضية و الاجتماعية و الثقافية تضع الجمعية شرط الفئة العمرية بحيث يكون تقارب العمر بين اعضاء كل مجموعة و اعتمدنا نظام المراحل الدراسية كأساس لاستقبال الطلاب.

2- عند اقامة برامج مثل يوم اليتيم أو ليس وحدك يتم التاكد من المدارس عن وضع الطلاب الايتام

جمعية التنمية الأهلية ببقيق
مسجلة في المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4242

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

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 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 طالب الدعم والتوقيع 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع الحادى عشر في دورته (الاولى) هذه السياسة في 24/ 09/ 2026 وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

رئيس الجمعية

حسن بن سعد العجمى

جمعية التنمية الأهلية ببقيق
مسجلة في المركز الوطني للتنمية
القطاع غير الربحي برقم 4242