

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

السياسات	
اسم السياسة	سياسه تنظيم العلاقة مع المستفيدين
تاريخ إصدار	2022-12-29
نسخة رقم	1
تاريخ المراجعة	2024/03/02
تاريخ الاعتماد	2022-12-29

Daaem

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

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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 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.

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 قنوات
- 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.

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

- 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 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.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات الرعاية للمستفيدين
- سياسة صرف المساعدات
- آلية التأكد من استحقاق المستفيد

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

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 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 .

Daaem

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

جدول الاعمال

م	جدول اعمال مجلس الإدارة
١	تحديد اجتماع الجمعية العمومية لعرض القوائم المالية على اعضاء الجمعية العمومية.
٢	اعتماد لائحة البناء للمستفيدين.
٣	الاطلاع على التقرير السنوي.
٤	الموافقة على تعيين محاسب.
٥	مناقشة ومراجعة سياسات الجمعية.
٦	مناقشة تعيين مراجع داخلي.
٧	مناقشة ما يستجد من اعمال.

محضر اجتماع مجلس الادارة (١٢)

في يوم الاثنين ٢٠٢٤/٤/٢٩ م عقد اجتماع مجلس إدارة جمعية داعم للإسكان التنموي بحائل بمقر الجمعية الساعة الرابعة مساءً لمناقشة جدول الأعمال وتقرر ما يلي:

- ١- ان يكون موعد اجتماع الجمعية العمومية العادية يوم الثلاثاء تاريخ ٢٠٢٤/٤/٣٠ م الساعة الخامسة مساءً.
- ٢- اعتماد لائحة البناء للمستفيدين.
- ٣- الاطلاع على التقرير السنوي للجمعية.
- ٤- الموافقة على تعيين محاسب.
- ٥- الموافقة على سياسات الجمعية.
- ٦- الموافقة على تعيين مراجع داخلي.

والله يحفظكم ويرعاكم،،،

رئيس مجلس الادارة

سعود بن صالح الصواب

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

الاسم	المنصب	التوقيع
أ. سعود بن صالح الصواب	رئيس مجلس	
أ. تركي بن دخيل الحربي	نائب الرئيس	
أ. موسى بن عاني الرشيد	الممثل المالي	
أ. عبد الحكيم بن دخيل الحربي	عضو	
أ. خالد بن عبد المحسن الباتع	عضو	

رئيس مجلس الإدارة

سعود بن صالح الصواب