



جمعية التنمية الأهلية بثربة
Community Development Association in Tharbah

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وتقديم الخدمات .





جمعية التنمية الأهلية بثربة
Community Development Association in Tharbah

تمهيد :

تضع الجمعية 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. .

وتركز الجمعية اعلى صيغة العلاقات مع المستفيدين , وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .



حسابنا في مصرف الراجحي

SA598000020860801513653



5050953957



@bthrbt



ثربة - محافظة العلا



Therbh.472@gmail.com



جمعية التنمية الأهلية بثربة
Community Development Association in Tharbah

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 القيام العمل باستثمار طويل الأجل يتبعه بعد مدة وجيزة طلب تصفية الوضع الاستثماري وتحويل العائد من الحساب.

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 المستفيدين .
- -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 انجاز خدمته-
- -التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .



حسابنا في مصرف الراجحي

SA598000020860801513653



5050953957



@bthrbt



ثربة - محافظة العلا



Therbh.472@gmail.com



جمعية التنمية الأهلية بثربة
Community Development Association in Tharbah

الممارسة في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي :

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
2. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
3. 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 .
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الاقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
5. 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.



حسابنا في مصرف الراجحي

SA598000020860801513653



5050953957



@bthrbt



ثربة - محافظة العلا



Therbh.472@gmail.com



جمعية التنمية الأهلية بثرية
Community Development Association in Tharbah

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدي

- المقابلة .
- الاتصالات الهاتفية .
- وسائل التواصل الإجتماعي .
- الخطابات .
- خدمات طلب المساعدة .
- خدمة التطوع .
- الموقع الالكتروني للجمعي .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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



حسابنا في مصرف الراجحي

SA598000020860801513653



5050953957



@bthrbt



ثرية - محافظة العلا



Therbh.472@gmail.com



جمعية التنمية الأهلية بثربة
Community Development Association in Tharbah

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

بالشكل التالي :

- أاستقبال 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 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.

الإعتماد مجلس الإدارة

تم الاعتماد في اجتماع رقم (6) المنعقد في 10\3\1444 هـ الموافق :

6\10\2022 م



حسابنا في مصرف الراجحي

SA598000020860801513653



5050953957



@bthrbt



ثربة - محافظة العلا



Therbh.472@gmail.com