



جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك

مسجلة برقم (1000581100)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك



جدول المحتويات

2	تمهيد
2	الهدف العام
2	الأهداف التفصيلية
3	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
3	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
3	ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
4	اعتماد مجلس الإدارة

إكرام

جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك

مسجلة برقم (1000581100)

تمهيد :-

تضع جمعية العناية بالمساجد بالجله وتبراك 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
- المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- كيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين
- 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

د

شر 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

د

شر 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 الإلكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

مسجلة برقم (1000581100)

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.

ا

- لتأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

ا

- لتوضيح 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

• تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة الثالث لعام 2025 بتاريخ 2025/07/05 م

جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك

مسجلة برقم (1000581100)

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :
الموضوع :



جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك
مسجلة برقم (1000581100)

المملكة العربية السعودية
جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي برقم : 1000581100

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	الحميدي حسن ضويحي القحطاني	الرئيس	
2	ناصر بن مترك عايض القحطاني	نائب الرئيس	
3	سلطان ماجد سلطان القحطاني	المشرف المالي	
4	عايض مبارك محمد القحطاني	عضو	
5	محمد الحميدي حسن القحطاني	عضو	



جمعية إكرام الموتى بالجله وتبراك
مسجلة برقم (1000581100)

العنوان: الرياض - مركز الجله وتبراك - طريق مكة السريع

0504167500 ekram 395 Ekram.jilla@gmail.com