



مملكة التنمية الاجتماعية بحاكمية أبوعريش  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٠٢٨)

جمعية التنمية الاجتماعية

حاكمة أبوعريش

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (١٠٢٨)

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

بجمعية التنمية الاجتماعية

بحاكمية أبوعريش

جميع الحقوق محفوظة  
البيانات الشخصية والبيانات المالية



مملكة التعمير الاجتماعية بمملكة أوعررش  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٠٢٨)

جمعيّة التعمير الاجتماعيّ

حاكمة أوعررش

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (١٠٢٨)

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## جدول المحتويات

تمهيد .....

الهدف العام .....

الأهداف التفصيلية .....

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي .....

اعتماد مجلس الإدارة .....



## تمهيد:

تضع جمعية التنمية الاجتماعية بحاكمه أبو عريش 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 جمعية التنمية الاجتماعية بحاكمه أبو عريش 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 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:

١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٥- زيادة ثقة واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

ج- 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.

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

هـ- 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.



مملكة التنمية الاجتماعية بوزارة العمل  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٠٢٨)

جمعية التنمية الاجتماعية

عفاكمه أبو عريش

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (١٠٢٨)

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- خدمة التطوع
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية

## الأدوات المتاحة للتواصل مع المستخدمين:

- ١- قاعدة بيانات المستخدمين من خدمات الجمعية.
- ٢- مقترحات المستخدمين على الموقع الإلكتروني.



جمعية التنمية الاقتصادية بحاكمه أبو عريش  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٠٢٨)

جمعية التنمية الاقتصادية اجتماعية

حاكمة أبو عريش

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
برقم (١٠٢٨)

رؤية  
2030  
المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## اعتماد مجلس الإدارة

تم الاعتماد بجمعية التنمية بحاكمه أبو عريش في اجتماع مجلس الإدارة السادس المنعقد بتاريخ ٢٠٢٢/٧/١٨ م

## أعضاء مجلس الإدارة

التوقيع	المنصب	الإسم
	رئيس مجلس الإدارة	أحمد بن عبدالله دراج
	نائب الرئيس	أحمد بن جابر العقدي
	المشرف المالي	نواف بن ضيف الله الدراج
	عضواً	محمد بن أحمد حكمي
	عضواً	حسن بن توافر عقدي
	عضواً	عبد الرحمن بن محمد مزيبي
	عضواً	أحمد بن حسين آل سالم
	عضواً	المنتصر بالله بن محمد دراج
	عضواً	فيصل بن عاقر الصروي

