

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء 1437
Family Development Association province Shaqra 1437



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بشقراء
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٧٢٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء - قُرة - 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 الأسرية بمحافظة شقراء - قُرة - 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 المستفيدين.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير كافة 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.



0116221764 055 332 0061 jta.shaqra

@osariyah_shaqra jta.shaqra@gmail.com

http://qurrah1437.com

محافظة شقراء - طريق الملك خالد ص.ب: 738 الرمز البريدي 11961

العنوان الوطني : 4238 طريق الملك خالد - الشفاء شقراء 6556 - 15571



SA3215000999123238950003

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء 1437
Family Development Association province Shaqra 1437



الهيئة العامة للموارد البشرية

جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بشقراء

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٧٢٨)

- 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 والتطوير المستمر.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 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 الأقسام 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.



Instagram: jta.shaqra Phone: 0116221764 Fax: 055 332 0061

Twitter: @osariyah_shaqra Email: jta.shaqra@gmail.com

Website: http://qurrah1437.com

محافظة شقراء - طريق الملك خالد ص.ب: 738 الرمز البريدي 11961

العنوان الوطني: 4238 طريق الملك خالد - الشفاء شقراء 6556 - 15571



SA3215000999123238950003

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:



جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء 1437
Family Development Association province Shaqra 1437



الهيئة العامة للموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بـرقم (٧٢٨)
تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بشقراء
جمعية التنمية الأسرية بمحافظة شقراء
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بـرقم (٧٢٨)

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم وتوقيع طال الدعم عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.

تم اعتماد السياسة

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢) لعام ٢٠٢١ م

بتاريخ: ١٤٤٢ /٧/١١ هـ الموافق ٢٠٢١/٢/٢٣ م



0116221764 055 332 0061 jta.shaqra

@osariyah_shaqra jta.shaqra@gmail.com

http://qurrah1437.com

محافظة شقراء - طريق الملك خالد ص.ب: 738 الرمز البريدي 11961

العنوان الوطني: 4238 طريق الملك خالد - الشفاء شقراء 6556 - 15571



SA3215000999123238950003