

الرقم:
التاريخ:
المشفوعات:



المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي - ترخيص رقم 5208
جمعية حفظ النعمة بنجران

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية حفظ النعمة بنجران

جمعية حفظ النعمة بنجران



Page 6 of 5

حساب الجمعية بمصرف الراجحي

مصرف الراجحي
alrajhi bank



SA2680000 205608019552275

csg.naj2023@gmail.com



https://nemahnajran.sa



نجران - حي المخيم - شارع ابو فراس الحمداني

@nemahnajran





المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي - ترخيص رقم 5208
جمعية حفظ النعمة بنجران

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

جدول المحتويات

- ٢ تمهيد
- ٢ الهدف العام
- ٢ الأهداف التفصيلية
- ٣ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٣ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٣ ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٤ اعتماد مجلس الإدارة

جمعية حفظ النعمة بنجران



Page 1 of 5

حساب الجمعية بمصرف الراجحي

مصرف الراجحي
alrajhi bank



SA2680000 205608019552275

csg.naj2023@gmail.com



https://nemahnajran.sa



نجران - حي المخيم - شارع ابو فراس الحمداني

@nemahnajran



تمهيد :-

تضع جمعية حفظ النعمة بنجران 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
- 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 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 الإلكتروني للجمعية.
- 8-منايب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- صرف المساعدات للمستفيدين
- سياسة اختيار المستفيد

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.





المركز الوطني لتنمية القطاع
غير الربحي - ترخيص رقم 5208
جمعية حفظ النعمة بنجران

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

جمعية حفظ النعمة بنجران

- 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 .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٠٨/٢٤ هـ الموافق ٢٠٢٤/٠٣/٠٥ م

أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	سعيد بن احمد بن سعيد آل جبار	رئيس الجمعية	
٢	سعيد ابن ظافر ابن جابر آل هادي	نائب الرئيس	
٣	احمد ابن علي ابن علي آل صبحان	المسؤول المالي	
٤	فواز فنييس محمد القحطاني	عضو	
٥	حمد مانع بوزي ال دويس	عضو	



Page 4 of 5

حساب الجمعية بمصرف الراجحي

مصرف الراجحي
alrajhi bank

SA2680000 205608019552275

csg.naj2023@gmail.com

https://nemahnajran.sa

@nemahnajran

نجران - حي المخيم - شارع ابو فراس الحمداني