




جمعية سهم للخدمات الإنسانية بنخال
ترخيص رقم 5439

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية سهم للخدمات الإنسانية بنخال

ترخيص رقم 5439

 sahmnukhal@hotmail.com

 www.sahmnukhal.org

الباحة - محافظة القرى - بنخال


0504763381 

جمعية سهم للخدمات الإنسانية



جمعية سهم للخدمات الإنسانية بنغال
لرخص رقم: 5439

جدول المحتويات

- 1 تمهيد
- 2 الهدف العام
- 2 الأهداف التفصيلية
- 3 القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- 4 الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- 4 ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
- 4 اعتماد مجلس الإدارة خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

✉ sahmukhal@hotmail.com

🌐 www.sahmukhal.org

الباحة - محافظة الفرى - بنغال

☎ 0504763381

جمعية سهم للخدمات الإنسانية



جمعية سهم للخدمات الإنسانية بخال
رخصت رقم 5479

تمهيد:-

تضع جمعية سهم للخدمات الإنسانية 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. وترتكز 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 2.
- 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 4.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

✉ sahmnuhal@hotmail.com

🌐 www.sahmnuhal.org

الباحة - محافظة الفرى - بخال

☎ 0504763381

جمعية سهم للخدمات الإنسانية



جمعية ساهم للخدمات الإنسانية - بحال
أرتيصل بقمم: 5439

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير الستة. 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 إنها 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 الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

sahmnukhal@hotmail.com

www.sahmnukhal.org

الباحة - محافظة الفرى - بحال

0504763381

جمعية ساهم للخدمات الإنسانية



جمعية سهم للخدمات الإنسانية بحال
لرخص رقم: 5439

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 معاملته 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.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

✉ sahmukhal@hotmail.com

🌐 www.sahmukhal.org

الباحة - محافظة القرى - بحال

☎ 0504763381

جمعية سهم للخدمات الإنسانية



اعتماد أعضاء مجلس الإدارة

تم اعتماد السياسة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (3) المنعقدة بتاريخ

1445/6/27 هـ الموافق 2024/1/10 م

التوقيع	الاسم
	صالح سعيد الغامدي
	محمد مسفر الغامدي
	مسفر جمعان الغامدي
	سعود عميش الغامدي
	محمد جمعان الغامدي