



جمعية التنمية الأسرية بسراة عبيدة  
Family Development Association in Sarat Abidah



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

**(سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين**

**وتقديم الخدمات)**

**بجمعية**

**التنمية الأسرية**

**بسراة عبيدة**

## أحكام عامة وتعريف

١- تسري أحكام هذه الآلية على جميع الطلبات المقدمة للجمعية وما يتبعها من مكاتب مستقبلاً.  
٢- يقصد بالعبارات والألفاظ التالية أيما وردت في هذه الآلية المعاني الموضحة أمام كل منها على النحو التالي:  
(أ) الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

(ب) النظام: نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٦١) وتاريخ ١٤٣٧/٠٢/١٨ هـ المصادق عليه بالمرسوم الملكي رقم (٨/م) وتاريخ ١٤٣٧/٠٢/١٩ هـ.

(ج) اللائحة التنفيذية للنظام: اللائحة التنفيذية لنظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية الصادرة بقرار وزير العمل والتنمية الاجتماعية رقم (٧٣٧٣٩) وتاريخ ١٤٣٧/٦/١١ هـ.

(د) الجمعية: جمعية التنمية الأسرية بمحافظة سراة عبيدة.  
(هـ) المجلس: مجلس إدارة جمعية التنمية الأسرية بمحافظة سراة عبيدة.  
(و) الرئيس: رئيس مجلس الإدارة لجمعية التنمية الأسرية بمحافظة سراة عبيدة.  
(ز) المدير التنفيذي: المدير التنفيذي لجمعية التنمية الأسرية بمحافظة سراة عبيدة.  
(ح) الإدارة: إدارة العلاقات العامة والإعلام.

٣- تطبق أنظمة وزارة المواد البشرية والتنمية الاجتماعية ولوائحها ذات العلاقة والقرارات الوزارية الصادرة تنفيذاً لها كل في بابها وكذلك اللائحة الأساسية للجمعية وقرارات مجلس إدارة الجمعية فيما لم يرد بشأنه نص فيما سبق أو لم يرد بشأنه نص في هذه الآلية.

## تمهيد

تضع جمعية التنمية الأسرية بمحافظة سراة عبيدة 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 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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:
  ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
  ٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
  ٣. 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.
  ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
  ٥. 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:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللانحة الأساسية للجمعية.
- موقع الجمعية الإلكترونية.

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

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

## الإعتماد:-

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (١) لعام ٢٠٢٢ م هذه السياسة في يوم الثلاثاء ١٤٤٣/٧/٧ هـ. وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الموضوعة سابقا.