

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الأول ٢٠٢٢ م - ١٤٤٣ هـ

جمعية أصدقاء السعودية
SAUDI FRIENDSHIP
HOSPITALITY . CULTURE . TOURISM

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	٠١	٢٠٢٢/٠٢/١٣ م
إعداد	مراجعة	اعتماد
إدارة التميز المؤسسي	م. عبد الرحمن بن محمد العبد القادر	مجلس الإدارة



تمهيد

تضع جمعية أصدقاء السعودية 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 أصدقاء السعودية 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

- 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- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبين 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 إيجابية 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

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمة التطوع.
- ٦- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٧- فروع الجمعية ومكاتبها.

جمعية أصدقاء السعودية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

HOSPITALITY . CULTURE . TOURISM

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- دليل خدمات الجمعية.

يتم 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 منها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالتها للإدارة للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوع.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة
بجلسته المنعقدة بتاريخ: ٢٠٢٢/٠٢/١٣م الموافق: ١٢/٠٧/١٤٤٣هـ

SAUDI FRIENDSHIP
HOSPITALITY . CULTURE . TOURISM

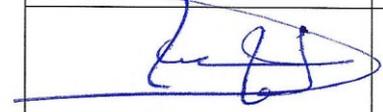
قرار اعتماد

فإنه في يوم الأحد: ٢٠٢٢/٠٢/١٣م الموافق: ١٢/٠٧/١٤٤٣هـ تم عقد اجتماع مجلس الإدارة وتم مناقشة الأنظمة واللوائح الإدارية وبعد اطلاع الأعضاء عليها فقد تم اعتماد:

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين))

لجمعية أصدقاء السعودية، والله ولي التوفيق

توقيع أعضاء مجلس الإدارة على اللائحة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	م. عبدالرحمن بن محمد بن عبدالرحمن العبد القادر	رئيس مجلس الإدارة	
٢	أ. د. عبدالله بن إبراهيم الخطيب الجعفري	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أحمد بن سليمان بن عبدالرحمن الجعيان	المشرف المالي	
٤	د. عبد العزيز بن عبدالمحسن بن عبدالله الحسن	عضو	
٥	د. عبدالله بن محمد بن عبدالعزيز الملحم	عضو	
٦	د. لؤي بن عبدالله بن هاشم السيد الهاشم	عضو	
٧	أ. عبدالمحسن بن عبدالهادي بن محمد السلطان	عضو	