



تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني ٢٠٢٣م

| | |
|---|------------------|
|  <p>تطوير الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي بالقصيم</p> | شعار الجمعية |
| م 2023 | تاريخ الإصدار |
| تنظيم العلاقة مع المستفيدين | عنوان اللائحة |
| إدارة التميز المؤسسي | إعداد |
| الثاني | رقم الإصدار |
| المدير التنفيذي / عبدالله بن حمد الصقعوب | مراجعة |
| رئيس مجلس الإدارة / م . فهد بن عبدالله العجاجي | اعتماد |
| إن هذا المستند وجميع المعلومات المدرجة فيه ملكية خاصة بالجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي، ويجب أن يستخدم فيما يتصل بأداء الأعمال ذات العلاقة، وكذلك لا يحق استخدامه لأي نسخة لأي غرض آخر إلا بموافقة كتابية مسبقة من صاحب الصلاحية | السرية والخصوصية |

اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على رسوله الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:
تم اعتماد هذه اللائحة من قبل أعضاء مجلس إدارة الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي بمنطقة القصيم،
في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢٣/٣/٣).
وتاريخ: ٢٩ / ٨ / ١٤٤٤ هـ. الموافق: ٢٣ / ٠٣ / ٢٠٢٣ م.

| م | الاسم | الصفة | التوقيع |
|---|---------------------------------|-------------------|---------|
| ١ | م. فهد بن عبدالله العجاجي | رئيس مجلس الإدارة | |
| ٢ | د. عبدالعزيز بن باني الحري | نائب مجلس الإدارة | |
| ٣ | أ. خالد بن محمد القرعاوي | المشرف المالي | |
| ٤ | أ. عبدالعزيز بن حمد السليم | عضو مجلس الإدارة | |
| ٥ | د. أحمد بن صالح التويجري | عضو مجلس الإدارة | |
| ٦ | د. عبدالله بن صالح الرثيع | عضو مجلس الإدارة | |
| ٧ | د. محمد بن صالح العبيدي | عضو مجلس الإدارة | |
| ٨ | أ. عبدالعزيز بن عبدالله الطويان | عضو مجلس الإدارة | |
| ٩ | أ. محمد بن صالح العبودي | عضو مجلس الإدارة | |

المحتويات

- المقدمة
- النطاق
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- أدوات التواصل مع المستفيدين
- المستفيدون من الجمعية
- التعامل مع المستفيدين

مقدمة

تضع الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي بمنطقة القصيم السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخالفة، 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. كما ترتكز الجمعية على صيغة العلاقات مع الجهات المستفيدة والعاملين فيها، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتتعديل عليها وتعديها بما يكفل تقديم البرامج والمشاريع بشكل متميز.

النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع من يعمل لصالح الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي (تطوير) سواءً كانوا أعضاء مجلس إدارة أو المدير التنفيذي أو العاملين أو متطوعين أو مستشارين بغض النظر عن مناصبهم في الجمعية.

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للفئة المستفيدة من كافة المشاريع والبرامج بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز مهامهم ومتابعة متطلباتهم ومقتراحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق.

الأهداف التفصيلية

- تقدير حاجة الجهات المستفيدة وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في طرح البرامج والمشاريع.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساءلات المشاركين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة التقديم على البرامج والمشاريع من موقعه حفاظاً على وقته وسرعة في إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع جودة البرامج والمشاريع المقدمة والتحسين المستمر.
- زيادة ثقة واتساع المستفيدين من الجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم البرامج والمشاريع وذلك عن طريق ما يلي:

- (١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن البرامج والمشاريع في الجمعية.
- (٢) تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج ومشاريع.
- (٣) نشر ثقافة تقييم المشاريع والبرامج لدى المشاركين والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة المشروع حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
- (٤) نشر ثقافة جودة المشاريع والبرامج بين جميع الإدارات التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- (٥) ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء بمستوى ونوعية المشاريع والبرامج 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.

أدوات التواصل مع المستفيدين

- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- (١) المقابلة.
 - (٢) الاتصالات الهاتفية.
 - (٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
 - (٤) الخطابات.
 - (٥) البريد الإلكتروني.
 - (٦) خدمة النطوع.
 - (٧) الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لمديري إدارات المشاريع للتواصل مع المستفيدين

- (١) اللائحة الأساسية للجمعية.
- (٢) لائحة المهام والصلاحيات والوصف الوظيفي.
- (٣) سياسة التواصل مع المستفيدين.

المستفيدون من الجمعية

- الجمعيات الأهلية في منطقة القصيم.
- العاملين في الجمعيات الأهلية في منطقة القصيم .
- المتطوعون في خدمة الجمعيات الأهلية .

التعامل مع المستفيدين

- يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل التالي:
- (١) استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
 - (٢) التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة.
 - (٣) في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول نطاق الاستشارة أو البرنامج للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 - (٤) تقديم الخدمة الالزمة.



الجمعية الأهلية لتنمية وتطوير العمل المؤسسي
القصيم - بريدة - طريق علي بن أبي طالب
مقابل المحكمة العامة برج البركة - الدور الأول
الرمز البريدي 52385 الرقم الإضافي 7021

☎ 016 3839880
📞 0502150015
🐦 @tatweerorg
✉️ info@tatweer.org.sa
🌐 www.tatweer.org.sa