



جمعية الرائدة
النسائية الاجتماعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

تمهيد

تضع جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية 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 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 وانتفاء 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.

الممارسات في تقديم البرامج الدعوية والإرشادية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة من الجمعية تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج دعوية وإرشادية
٣. نشر ثقافة تقييم البرامج الدعوية والإرشادية لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج الدعوية والإرشادية تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
٤. نشر ثقافة جودة البرامج الدعوية والإرشادية بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.





الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها .
٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير
٣. العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
٤. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقابلة.

الاتصالات الهاتفية.

وسائل التواصل الاجتماعي.

الخطابات.

خدمة التطوع.

الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية.

دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.

توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.

لائحة ادارة المتطوعين.

الاستبانات الإلكترونية



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

اعتماد مجلس الإدارة لسياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في جمعية الرائدة النسائية الاجتماعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الرابعة والمنعقدة بتاريخ ١٤٤٤/٤/٢١ هـ الموافق ٢٠٢٢/١١/١٥ م.

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	فاطمة محمد الأسلمي	الرئيس	
٢	سميرة محمد موسى حمدي	نائب الرئيس	
٣	صالحه علي سعيد القحطاني	المشرف المالي	
٤	عائشة محمد أحمد الأسلمي	عضو	
٥	بدرية محمد علي الشهري	عضو	
٦	زينب قاسم يحيى المالكي	عضو	
٧	شريفة عائض علي العمري	عضو	



الرقم:.....
التاريخ:.....
المرفقات:.....



جمعية رائدة
النسائية الاجتماعية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي برقم 828





SA9580000

مصرف الراجحي
alrajhi bank

209608011200200

جمعية رائدة النسائية الإجتماعية
خميس مشيط - حي الربيع

ص.ب: 50925 - الرمز البريدي: 61311

 0 1 7 2 2 2 9 5 9 5

 0 5 5 5 7 5 9 8 7 0

 Info@alraeedah.org.sa

 www.alraeedah.org.sa

   Raedah134

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector

