

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأسرية محافظة صبيا
(٧٥٢)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية التنمية الأسرية بمحافظة صبيا



modh-sabya ٠٥٦٢٧٢٢٩٧٦ جوال: osarih-sabia@outlook.sa ✉ www.Fda.sa 📍 صبيا حي الإسكان الخيري



SA6180000221608016668587
SA6315000999123448710005

التبرع عبر الرسائل النصية رسالة فارغة للرقم (٥٨٨٠٨١) الحسابات البنكية: -

المقدمة

تضع جمعية التنمية الأسرية بصبيا 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 ووصولهم 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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.

• التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر

لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

• زيادة ثقة و انتماء 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 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. خدمات طلب المساعدة.

٦. خدمة التطوع.

٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

٨. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

البيان

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 طالب 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة.
- ### شروط الحصول على الدعم المالي للزواج
- الشروط الواجب توافرها للحصول على دعم المقبلين على الزواج و هذه الشروط هي :
 - يشترط في المتقدم أو المتقدمة في المبادرة ممن يحملون الجنسية السعودية.
 - يجب ألا يزيد عمر الزوج على ٤٠ سنة، ولا يقل عن ٢١ سنة، وبالنسبة للزوجة لا يقل عن ١٨ سنة.
 - يشترط في المتقدمين للحصول على الدعم المالي أن يكونوا ممن يحملون مؤهلاً تعليمياً بحيث لا يقل عن شهادة الثانوية العامة.
 - لكي تتمكن من الحصول على الدعم المالي للمقبلين على الزواج يجب تكون هذه المرة هي المرة الأولى للزواج.
 - يشترط كذلك ألا يكون عقد الزواج قديماً، وتحديدأ يُشترط ألا يكون قد مر عليه أكثر من سنة من تاريخ التقديم للطلب.
 - ألا يزيد راتب الزوج على ٤٠٠٠ ريال سعودي في الشهر.
 - ألا يكون المهر المُقدم إلى الزوجة يزيد على ٥٠ ألف ريال سعودي.
 - إتمام دورة الوعي المالي الخاصة بالمبادرة.

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأسرية محافظة صبيا
(٧٥٢)

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التنمية الأسرية بصبيا (تماسك) وفي اجتماع مجلس الإدارة بجلستها السابعة المنعقدة بتاريخ: ١٥/١١/١٤٤٣هـ.

تم بحمد الله !!!

