

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٣٠ / / هـ
المرفقات :



جمعية حرف التعليمية
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية حرف التعليمية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص : 2325

جمعية حرف التعليمية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد تحسين وتحديث اللائحة

بمحضر مجلس الإدارة رقم (٥)

يوم / الثلاثاء الموافق / ١ / ٨ / ١٤٤٤ هـ

0503055570 harf2325@outlook.sa

arhrf2 hrfard23 www.harfedu.org

مصرف الراجحي Al Rajhi Bank SA198000051960801022657

البنك الأهلي السعودي SNB SA4110000087700000484308

تضع جمعية حرف التعليميه بالعارضه، السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنطوعين 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 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.

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٣٠ / /
المرفقات :



جمعية حرف التعليمية
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية حرف التعليمية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص : 2325

- زيادة ثقة وانتماء 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 الارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر الخدمات 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. وات

٦- خدمة التطوع.

٧- الموقع الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المتعين للتواصل مع المستعدين :

• اللانحة الأساسية للجمعية.

• دليل خدمات البحث الاجتماعي.

• دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

• طلب دعم مستفيد.

0503055570

harf2325@outlook.sa

arhrf2

hrfard23

www.harfedu.org

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA198000051960801022657

البنك الأهلي السعودي
SNB

SA4110000087700000484308

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي استقبالي
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. جمعية
التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو
رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية
مباشرة عن صحة المعلومات.

- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

تقديم الخدمة اللازمة.

الرقم :
التاريخ : ١٤ / / هـ
الموافق : ٣٠ / /
المرفقات :



جمعية حرف التعليمية
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية
جمعية حرف التعليمية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص : 2325

الحمد لله والصلام والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد:

فقد اطلع مجلس جمعية حرف التعليمية يوم في اجتماعه رقم (٥) يوم / الثلاثاء الموافق
١ / ٨ / ١٤٤٤ هـ على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية حرف بالعارضة وقرر
اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
١	عطيه علي قاسم دوشي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	خالد محمد علي معشي	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	حماد يحيى علي سفياني	المشرف المالي	
٤	إبراهيم علي علي كيري	عضو مجلس إدارة	
٥	إبراهيم يحيى محمد الصوفي	عضو مجلس إدارة	
٦	محمد علي محمد الجذمي	عضو مجلس إدارة	
٧	عبده أحمد بلوان معيني	عضو مجلس إدارة	
٨	محمد أحمد علي الجابري	عضو مجلس إدارة	
٩	يحيى حسين إبراهيم خبراني	عضو مجلس إدارة	

رئيس مجلس الإدارة

عطيه علي قاسم دوشي



0503055570

harf2325@outlook.sa

arhrf2

hrfard23

www.harfedu.org

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank

SA198000051960801022657

البنك الأهلي السعودي
SNB

SA4110000087700000484308