

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية حرف التعليم  
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية  
جمعية حرف التعليم  
بمحافظة العارضة - جازان  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢٣٢٥

الرقم / .....  
التاريخ / .....  
المشروعات / .....

# جمعية حرف التعليم

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد تحسين وتحديث اللائحة

بمحضر مجلس الإدارة رقم (٥)

يوم / الثلاثاء الموافق / ١ / ٨ / ١٤٤٤ هـ





تضع جمعية حرف التعليمية بالعارضة، 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 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 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 الالكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المتعين للتواصل مع المستعدين :

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية حرف التعليمية  
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية  
جمعية حرف التعليمية  
بمحافظة العارضة - جازان  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢٣٢٥

الرقم /.....  
التاريخ /.....  
المشروعات/.....

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته 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.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية حرف التعليمية  
HARF EDUCATIONAL ASSOCIATION

المملكة العربية السعودية  
جمعية حرف التعليمية  
بمحافظة العارضة - جازان  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢٣٢٥

الرقم / .....  
التاريخ / .....  
المشروعات / .....

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 الصويفي	عضو مجلس إدارة	
٦	محمد علي محمد الجذمي	عضو مجلس إدارة	
٧	عبد 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



