

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية نواحي حمزة بن عبد المطلب الأيتام

بمحافظة النماص - رقم التسجيل : 05007



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية رعاية الايتام بالنمص

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb	
عام	SA 3 130 400 1 080 954 997 500 18
زكاة	SA 3 630 400 1 080 954 997 500 25
مشاريع	SA 4 130 400 1 080 954 997 500 32
وقف	SA 6 730 400 1 080 954 997 500 49

بنك الراجحي  عام | SA 5 780 000 1 936 080 10 997 887

بنك البلاد  عام | SA 6 6 150 00 9 99 138 32 73 70 00 7

بنك الرياض riyad bank عام | SA 1 4 20 000 0 05 23 6 4 4 4 9 9 9 4 0

☎ 0553370004

📱 📧 📷 📺 Aytaammas

نسعد بتواصلكم...

جدول المحتويات

٢	تمهيد.....
٢	الهدف العام.....
٢	الأهداف التفصيلية.....
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين.....
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي.....
٣	اعتماد مجلس الإدارة خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3 1 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 1 8
زكاة	SA 3 6 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 2 5
مشاريع	SA 4 1 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 3 2
وقف	SA 6 7 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 4 9

بنك الراجحي

عام | SA 5 7 8 0 0 0 0 1 9 3 6 0 8 0 1 0 9 9 7 8 8 7

بنك البلاد

عام | SA 6 6 1 5 0 0 0 9 9 9 1 3 8 3 2 7 3 7 0 0 0 7

بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1 4 2 0 0 0 0 0 0 5 2 3 6 4 4 4 4 9 9 9 4 0

تمهيد :-

تضع جمعية رعاية الايتام بالنماص 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 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

الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb			
عام	SA 3130400	108095499750018	
زكاة	SA 3630400	10809549975002	
مشاريع	SA 4130400	108095499750032	
وقف	SA 6730400	108095499750049	

بنك الراجحي			
عام	SA 5780000	193608010997887	

بنك البلاد			
عام	SA 6615000	999138327370007	

بنك الرياض riyad bank			
عام	SA 1420000	005236444499940	

- 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:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته 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.

الحسابات البنكية

تقديم الخدمة اللازمة .

حسابات بنك العربي anb			
عام	SA 3130400	108095499750018	
زكاة	SA 3630400	108095499750025	
مشاريع	SA 4130400	108095499750032	
وقف	SA 6730400	108095499750049	

بنك الراجحي | عام | SA 5780000 193608010997887

بنك البر | عام | SA 6615000 999138327370007

بنك الرياض | عام | SA 1420000 005236444499940

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية رعايتنا الأيتام

بمحافظة النماص - رقم التسجيل : 05007



إعتماد مجلس الإدارة

تم إعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية رعاية الأيتام بالنماص في اجتماع الإدارة بجلسته (١١) المنعقدة بتاريخ ١٤٤٥/٠١/٠٨ هـ الموافق ٢٦/٠٧/٢٠٢٣ م.



الحسابات البنكية

حسابات بنك العربي anb

عام	SA 3 1 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 1 8
زكاة	SA 3 6 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 2 5
مشاريع	SA 4 1 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 3 2
وقف	SA 6 7 3 0 4 0 0	1 0 8 0 9 5 4 9 9 7 5 0 0 4 9

بنك الراجحي

عام | SA 5 7 8 0 0 0 0 1 9 3 6 0 8 0 1 0 9 9 7 8 8 7

بنك البلاد

عام | SA 6 6 1 5 0 0 0 9 9 9 1 3 8 3 2 7 3 7 0 0 0 7

بنك الرياض riyad bank

عام | SA 1 4 2 0 0 0 0 0 0 5 2 3 6 4 4 4 4 9 9 9 4 0