

الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المرفقات :



المملكة العربية السعودية
جمعية هجر التاريخية
رقم الترخيص : 1000591300

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية هجر التاريخية.



www.hajer.org.sa

X
Hasahajer

حسابنا في مصرف الراجحي

SA3480000603608010677780
603000010006080677780



الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المرفقات :
.....



المملكة العربية السعودية
جمعية هجر التاريجية
رقم الترخيص : 1000591300

تمهيد:

تضع جمعية هجر التاريجية 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، وتركت الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإنفاق وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم 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:

- تقديم 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 ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 : / /
الموافق : / /
المرفقات :
.....



المملكة العربية السعودية
جمعية هجر التاريخية
رقم الترخيص : 1000591300

- 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 إنها 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 أراء 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.



www.hajer.org.sa

X
Hasahajer

حسابنا في مصرف الراجحي

SA3480000603608010677780
603000010006080677780



الرقم :
التاريخ : / /
الموافق : / /
المرفقات :
.....



المملكة العربية السعودية
جمعية هجر التاريχية
رقم الترخيص : 1000591300

الأدوات المتاحة لموظـف عـلـاقـاتـ المستـفـيدـينـ للتـواـصـلـ معـ المـسـتـفـيدـينـ:

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد ببلاءة 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 لمسؤول الخدمة الأعلى للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة في الطلب والتوجيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع لجهة الاختصاص بالجمعية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن طلبه أو استفساره في مدة لا تزيد عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات الطلب مع اكتمال جميع البيانات الازمة.
- تقديم الخدمة الازمة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمـدـ مجلـسـ إـداـرـةـ الجـمـعـيـةـ هـذـهـ الـلـائـحـةـ فـيـ الـاجـتمـاعـ الدـورـيـ الثـالـثـ لـعـامـ 2025ـمـ.

رئيس مجلس الإدارة



الختم



www.hajer.org.sa Hasahajer



حسابنا في مصرف الراجحي

SA3480000603608010677780
603000010006080677780

