

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
جمعية سند التعليمية  
بمحافظة الحجرة  
منطقة الباحة  
رقم التسجيل : 1000626100



سند التعليمية  
EDUCATIONAL SANAD

الرقم:  
التاريخ: / / ١٤  
المرفقات:  
الموضوع:

# جمعية سند التعليمية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



0504583417

SA3680000524608010289814



مصرف الراجحي  
alrajhi bank



سند التعليمية  
EDUCATIONAL SANAD

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
جمعية سند التعليمية  
بمحافظة الحجرة  
منطقة الباحة

رقم التسجيل : 1000626100

الرقم:  
التاريخ: / / ١٤  
المرفقات:  
الموضوع:

تضع جمعية سند التعليمية بالعارضة، السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين وملتزمين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصدير 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 وجود 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.



0504583417

SA3680000524608010289814



مصرف الراجحي  
alrajhi bank



الرقم:

التاريخ: / / ١٤ هـ

المرفقات:

الموضوع:

- 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.
- 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 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.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المتعين للتواصل مع المستعدين:

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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. جمعية

التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا

تقل عن أسبوعين



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
جمعية سند التعليمية  
بمحافظة الحجرة  
منطقة الباحة  
رقم التسجيل : 1000626100



سند التعليمية  
EDUCATIONAL SANAD

الرقم:  
التاريخ: ١٤ / / ٥١٤  
المرفقات:  
الموضوع:

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

- استكمال اجراءات التسجيل مع اكمال الطلبات.

تقديم الخدمة اللازمة.

تم الاطلاع وإقرار سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجمعية  
وذلك في يوم : الاثنين الموافق : ٧ / ١٠ / ٢٠٢٤ م

م	أعضاء مجلس الإدارة	صفة	التوقيع
١	د. مرضي أحمد عطيه الزهراني	رئيس المجلس	
٢	محمد حسن أحمد الزهراني	نائب الرئيس	
٣	عبد الله أحمد علي الزهراني	عضو	
٤	سعيد يوسف سعيد الزهراني	عضو	
٥	خضر علي محمد الزهراني	عضو	



0504583417

SA3680000524608010289814



مصرف الراجحي  
alrajhi bank