

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الموضوع:

المملكة العربية السعودية

جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة

FANAR WOMEN'S ASSOCIATION

اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

جمعية فنار النسائية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION

اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

Email

Fanar.jaz@gmail.com

Phone

0536686730

Address

محافظة العارضة - منطقة جازان

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

المملكة العربية السعودية

جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION

اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

تضع جمعية فنار النسائية 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 وتأثيرات التقصير 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 صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 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.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION
اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

Email
F a n a r . j a z @ g m a i l . c o m

Phone
0536686730

Address
محافظة العارضة - منطقة جازان

بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

المملكة العربية السعودية

جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION
اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

- زيادة ثقة وانتماء المستفيدات 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 للمستفيدن 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 أراء المستفيدن.

القوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدات:

1. المقابلة.

2. الاتصالات الهاتفية.

3. وسائل التواصل الاجتماعي.

4. الخطابات.

5. خدمات طلب المساعدة. وات.

6. خدمة التطوع.

7. الموقع الالكتروني للجمعية .



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION
اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

Email
F a n a r . j a z @ g m a i l . c o m

Phone
0536686730

Address
محافظة العارضة - منطقة جازان

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المتعين للتواصل مع المستعين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة الالزامية.



بسم الله الرحمن الرحيم

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:
الموضوع:

المملكة العربية السعودية

جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION
اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

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

فقد اطلع مجلس جمعية فنار النسائية في اجتماعه رقم (9) يوم الاثنين بتاريخ: 1446/4/11هـ ، الموافق 14/10/2024م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين محدثة لدى جمعية فنار النسائية بالعارضه وقرر اعتماده والعمل بموجبه ونشره على الموقع الإلكتروني وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الادارة
فاطمة محمد سفياني



جمعية فنار النسائية بمحافظة العارضة
FANAR WOMEN'S ASSOCIATION
اشراف المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي برقم (5225)

Email
Fanar.jaz@gmail.com

Phone
0536686730

Address
محافظة العارضة - منطقة جازان