

الرقم:  
التاريخ:  
الموضوع:  
المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية قوت لحفظ النعمة بالزلفي  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي برقم (٢١٤٩)

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

تضع جمعية قوت لحفظ النعمة بالزلفي 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 الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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 حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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:



0558321100



@qutalzulfi



الزلفي - العزيزية  
شارع اليرموك

الرقم:  
التاريخ:  
الموضوع:  
المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية قوت لحفظ النعمة بالزلفي  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي برقم (٢١٤٩)

- 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 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:  
- المقابلة.

- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.

جمعية قوت لحفظ النعمة بمحافظة الزلفي



0558321100



@qatalzulf



الزلفي - العزيزية  
شارع اليرموك

الرقم:  
التاريخ:  
الموضوع:  
المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
جمعية قوت لحفظ النعمة بالزلفي  
مسجلة في المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي برقم (٢١٤٩)

- الأدوات المتاحة لموظف العلاقات للتواصل مع المستفيدين:
- اللائحة الأساسية للجمعية.
  - دليل سياسة العلاقة مع المستفيدين.
  - توفير الخدمة المطلوبة للمستفيد.
  - لائحة ادارة المتطوعين.

المراجع  
اجتماع مجلس إدارة الجمعية بتاريخ ٢٠٢٣/١٠/٩ م .

جمعية قوت لحفظ الأعمه بمحافظة الزلفي



0558321100



@qatalzulfi



الزلفي - العزيزية  
شارع اليرموك