



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
لجمعية نبل الشبابية

جمعية نبل الشبابية

NUBL YOUTH ASSOCIATION



نعمل بنبيل: لا تربى على

טלפון: +966559585889

واتساب: nubljouf

بريد إلكتروني: nubljouf@gmail.com

سكاكا - منطقة الجوف

العنوان: https://www.nubl.org.sa



جدول المحتويات

4	تمهيد
5	الهدف العام
5	الأهداف التفصيلية
7	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
8	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
9	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي





10 اعتماد مجلس الإدارة



جمعية نبل الشبابية

NUBL YOUTH ASSOCIATION



نعمل بنبيل: لا تربى على

טלפון: +966559585889

واتساب: nubljouf

بريد: nubljouf@gmail.com

سكاكا - منطقة الجوف

العنوان: https://www.nubl.org.sa



- تمهيد :-

تضع جمعية نبل الشبابية 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 وتأثيراتها التقسيم في الاداء ، 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 وعمميتها بما يكفل حقوق المستفيد.

NUBL YOUTH ASSOCIATION





الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية
لإنجاز معاملاتهم ومتابعة 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 الإلكترونية في خدمة

المستفيد.

NUBL YOUTH ASSOCIATION





- 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 وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

والمارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في

جامعة نبل الشبابية
NUBL YOUTH ASSOCIATION

الجمعية.

- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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

للتحفيز والتطوير لـ 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

جمعية نبل الشبابية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

NUBL YOUTH ASSOCIATION

1 - المقابلة.





2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

جامعة نبل الشبابية

NUBL YOUTH ASSOCIATION

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين





- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنها 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.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه إليها 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة:

تم اعتماد هذه السياسة في محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (2) والمقام يوم الأربعاء الموافق 1446 / 03 / 28

جمعية نبل الشبابية

NUBL YOUTH ASSOCIATION

