

الرقم .....  
التاريخ ٢٠١٤/١٢/٢٤  
المشروع .....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
ميقات  
جمعية الميقات الخيرية

المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٧٠

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير



منطقة مكة المكرمة - الطائف - السيل الكبير ص ب ٧ ✉ الرمز البريدي ٢١٩٥٤ 📞 ١٢٧٣٥٠٠٨٩

SA٦١٨٠٠٠٠٤٤٤٦٠٨٠١٠٣٠٠٠٩

chrity-miqat@hotmail.com @

الرقم .....  
التاريخ .....  
المشروع .....



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٧٠

تضع جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير السياسات والاجراءات التي تنضم علاقتها بجميع الاطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه . بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف .  
وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الاساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين . وطريقة أدائها وتبعات التقصير. وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود . وتركز جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل وتميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة تطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول الى تحقيق الاهداف .  
والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة الى طلب المستفيد .

الاهداف التفصيلية :-

تقدير حاجة المستفيد وكافة الجهات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقه .

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الاساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته



منطقة مكة المكرمة - الطائف - السيل الكبير ص ب ٧ الرمز البريدي ٢١٩٥٤ ١٢٧٣٥٠٠٨٩

SA٦١٨٠٠٠٤٤٤٦٠٨٠١٠٣٠٠٩

chrity-miqat@hotmail.com

الرقم .....  
التاريخ ٢٠١٩/٠٤/٠٤  
المشروع .....



المملكة العربية السعودية  
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية  
جمعية الميقات الخيرية بالسيل الكبير  
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم ٣٧٠

• زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين وذلك عن طريق مايلي :-

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة من الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على جودة تقييم الخدمة .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١- المقابلة
- ٢- الاتصالات الهاتفية
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤- الخطابات
- ٥- مناديب الجمعية
- ٦- البريد الالكتروني

الادوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيد :

- ١- اللانحة الاساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد



منطقة مكة المكرمة - الطائف - السيل الكبير ص ب ٧ ✉ الرمز البريدي ٢١٩٥٤ 📞 ١٢٧٣٥٠٠٨٩

SA ٦١٨٠٠٠٤٤٤٦٠٨٠١٠٣٠٠٩ 📠

chrity-miqat@hotmail.com @

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

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- ٢- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة . وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- ٣- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه المسؤول عن صحة المعلومات
- ٤- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لاتقل عن اسبوعين .
- ٥- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- ٦- تقديم الخدمة اللازمة

تم الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين واعتمادها

أمين الصندوق

نائب رئيس مجلس الادارة

أ/ سليمان خنيفس الثبيتي

د/ علي جابر وادمع الثبيتي

عضو المجلس

أ/ سعود معيوض الثبيتي

