



لوائح وسياسات الجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات

نبذة تعريفية عن الجمعية

جمعية التنمية الأهلية بحي الفايزية			اسم المنشأة
خدمات الفئات الاجتماعية	التخصص الفرعي	الخدمات الاجتماعية	التصنيف
خدمات تعزيز الاعتماد على الذات والخدمات الاجتماعية الأخرى للأفراد			التصنيف الفرعي الثاني
الريادة في تنمية المجتمع تنمية مستدامة			الرؤية
السعي في تقديم خدمات وبرامج اجتماعية وتنموية نوعية في حي الفايزية من خلال عمل مؤسسي منظم وعمل فرق فاعلة وفق أفضل الممارسات المحلية.			الرسالة
القصيم، بريدة، حي الفايزية، طريق الملك سعود، رقم المبنى: 3960، الرمز البريدي، 51442، ص. ب: 10612			العنوان
4	عدد السعوديين	4	مجموع عدد العاملين
2026/25/03م	تاريخه (ميلادي)	4403	رقم التصريح
alfeyzih@hotmail.ocm	الإيميل	966508297366	جوال
https://feyzih.sa/			الموقع الالكتروني

الهدف:

تهدف هذه السياسة إلى تعريف أعضاء الجمعية العمومية في الجمعية بإجراءاتها وخدماتها، كما تنظم علاقتها بجميع الأطراف من الجمعية العمومية وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة لأعضاء الجمعية العمومية 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 المستفيدين.

الهدف العام:

تقديم خدمة

- تقدير حاجة الاعضاء في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة الاعضاء.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات الاعضاء واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للأعضاء من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا الاعضاء كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء الاعضاء بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.
- والممارسات في تقديم الخدمة للأعضاء وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى الاعضاء عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى الاعضاء والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الاعضاء حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها لأعضاء الداخلي أو الخارجي.

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للأعضاء 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 الأعضاء:

• المقابلة

• الاتصالات الهاتفية

• وسائل التواصل الاجتماعي

• الخطابات

• خدمات طلب المساعدة

• خدمة التطوع

• الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المساهمين للتواصل مع الاعضاء:

• اللائحة الأساسية للجمعية.

• دليل سياسة الدعم للأعضاء.

• طلب خدمة عضو.

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

- استقبال الاعضاء بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم العضو كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات وال تأكيد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للعضو فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للعضو بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة