

الرقم.....
التاريخ.....
المرفقات.....



المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال
ترخيص رقم (4063)
إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

منطقة مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز حقال 0506658945 0509720569
الحساب العام - مصرف الراجحي: SA6580000270608010173758 tanmyah321
tanmyah321@hotmail.com

الرقم
التاريخ
المرفقات



جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال
ترخيص رقم (4063)
إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال 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 المتفاعلين 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.

وتركز جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعيمها 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.

منطقة مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز حقال 0506658945 0509720569

الحساب العام - مصرف الراجحي: SA6580000270608010173758 tanmyah321

tanmyah321@hotmail.com



– 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 الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.

٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

٥- 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:



٢- الاتصالات الهاتفية

١- المقابلة

٤- الخطابات

٣- وسائل التواصل الاجتماعي

٦- خدمة التطوع

٥- خدمات طلب المساعدة

٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١- اللائحة الأساسية للجمعية

٢- لائحة البحث الاجتماعي

٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

٤- طلب دعم مستفيد.

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

١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة 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 من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن

صحة المعلومات

٤- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه

خلال مدة لا تقل عن شهر
منطقة مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز حقال ☎ 0509720569 ☎ 0506658945

الحساب العام - مصرف الراجحي: 5A6580000270608010173758 🐦 tanmyah321

tanmyah321@hotmail.com ✉

المملكة العربية السعودية

جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

ترخيص رقم (4063)

إشراف المركز الوطني

لتنمية القطاع غير الربحي



جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

الرقم.....

التاريخ.....

المرفقات.....

٥- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.

٦- تقديم الخدمة اللازمة.

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

- ١- أصل كرت العائلة والهوية الوطنية للمستفيد (للمطابقة).
- ٢- اثبات السكن (صك ملكية أو عقد إيجار إلكتروني أو فاتورة كهرباء).
- ٣- اثبات تعريف المدارس (مشاهد للطلاب والطالبات).
- ٤- اثبات الدخل (الرواتب والمعاش التقاعدي والدعم الحكومي).
- ٥- أي ضوابط أخرى تقررها الجمعية حسب الميزانية المتوفرة ونوع المشروع.

الرقم

التاريخ

المرافقات



جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال
ترخيص رقم (4063)
إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي

• اعتماد مجلس الإدارة

• تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد) في اجتماع مجلس الإدارة بتاريخ ٢٨/٢/٢٠٢٣ م بعد ان تم

الاطلاع عليها وإقرارها من المجلس.

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	معيلى عليان دربوج الملولى	رئيس مجلس الادارة	
٢	سلطان ياسين اياس الجميعى	نائب الرئيس	
٣	حامد عويض فهد العمرى	المشرف المالى	
٤	عبدالله عطيه معيض الثورى	عضو	
٥	نايف عالى علوان الجميعى	عضو	
٦	عبدالمجيد عبدانه معيظ العمرى	مدير تنفيذي	

منطقة مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز حقال ☎ 0506658945 ☎ 0509720569

الحساب العام - مصرف الراجحي: 5A6580000270608010173758 🐦 tanmyah321

tanmyah321@hotmail.com 📧

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال
ترخيص رقم (4063)
إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي



جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

الرقم

التاريخ ٢٠٢٣/٢/٢٨

المرفقات

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية التنمية الأهلية بحقال لسنة ٢٠٢٣ م

رقم المحضر (٢)

في تمام الساعة العاشرة مساءً من يوم الأحد ٢٨/٠٢/٢٠٢٣ م بمقر الجمعية اجتمع

أعضاء مجلس الإدارة برئاسة الرئيس / معيلي عليان العلوي

وحضور كل من أعضاء مجلس الإدارة:

م	الاسم	صفته باللجنة
١	سلطان ياسين الجميبي	نائب الرئيس
٢	حامد عويض العمري	المشرف المالي
٣	عبدالله عطية الثوري	عضوا
٤	نايف عالي الجميبي	عضوا

وذلك لمناقشة جدول الأعمال التالي:

١/ مناقشة التعاميم الواردة من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ومركز التنمية

الاجتماعية بعكة المكرمة والرد عليها

٢/ الاطلاع على سياسات ولوائح الحوكمة.

٣/ تنفيذ برامج الجمعية.



منطقة مكة المكرمة - محافظة أضم - مركز حقال 0506658945 0509720569

الحساب العام - مصرف الراجحي: 173758010706080002 SA65800002 tanmyah321

tanmyah321@hotmail.com

المرفقات.....

tanmyah321@hotmail.com

الرقم

التاريخ .. ٢٠١٨ / ٤ / ٢٢ ..

المرافقات



جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال

المملكة العربية السعودية
جمعية التنمية الأهلية بمركز حقال
ترخيص رقم (4063)
إشراف المركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي

توقيعات الحضور

م	الاسم	صفته باللجنة	التوقيع
١	معيلي عليان المعلوي	الرئيس	
٢	سلطان ياسين الجميحي	نائب الرئيس	
٣	حامد عويض العمري	المشرف المالي	
٤	عبدالله عطية الثوري	عضوا	
٥	نايف عالي الجميحي	عضوا	



منطقة مكة المكرمة - محافظة أضـم - مركز حقال 0506658945 0509720569

الحساب العام - مصرف الراجحي: 5A6580000270608010173758 tanmyah321

tanmyah321@hotmail.com