

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية الخدمات الرياضية  
محافظة الحائط  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص: ١٠٠٠٦٤٢٢٠٠٩٠٩٠٩٢٠٢٠٢٠٢٤٠٩٠٩  
م



جمعية الخدمات الرياضية  
بمحافظة الحائط



الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية الخدمات الرياضية  
محافظة الحائط  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص: ١٠٠٦٤٢٢٠٠ التاریخ: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩م

## تمهيد

تضع جمعية الخدمات الرياضية بمحافظة الحائط 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 وتأثيرات 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 الجمعية على صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها 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.

# جمعية الخدمات الرياضية بمحافظة الحائط



الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية الخدمات الرياضية  
محافظة الحائط  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص: ١٠٠٦٤٢٠٠٩٠٩٠٩٢٠٤٠٩٠٩٢٠٠

## 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 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 والمارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق:
  - 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 إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
  - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
  - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء 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.



الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية الخدمات الرياضية  
محافظة الحائط  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص: ١٠٠٠٦٤٢٢٠٠ التاریخ: ٢٠٢٤/٠٩/٠٩ م

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين: -

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتوفرة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- آلية التطوع بالجمعية.
- التقارير الدورية.

# جمعية الخدمات الرياضية بمحافظة الحائط



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 المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
  - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها 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.

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( الثاني ) في دورته ( الأولى ) هذه السياسة بتاريخ ٢٥/٧/٢٠٢٠ وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة بهذا الشأن

# سابقة بهذا الشأن جمعية الخدمات الرياضية محافظة الحائط

الرقم :  
التاريخ :  
الموضوع :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
جمعية الخدمات الرياضية  
محافظة الحائط  
تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
رقم الترخيص: ١٠٠٠٦٤٢٢٠٠٩٠٩٠٩٢٠٢٠٢٠٢٤٠٩٠٩  
٢٠٢٤/٠٩/٠٩

## المحتوى

### الموضوع

تمهيد

الهدف العام

الأهداف التفصيلية

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

المراجع

**جمعية الخدمات الرياضية**  
**محافظة الحائط**

