

Kingdom Of Saudi Arabia

Ministry of Human Resources and Social Development
Takaful Social Association
To take care of the science students
License number / 1517



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية تكافل الاجتماعية
لرعاية طلاب العلم
رقم الترخيص / ١٥١٧

الرقم /

المرفقات /

التاريخ /

الموضوع /

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين ٢٠٢١ م

جمعية تكافل
الاجتماعية لرعاية طلاب العلم

0112810440

0558772228

Info@tkaful.org

TkafulORG

المملكة العربية السعودية - الرياض

Kingdom Of Saudi Arabia

Ministry of Human Resources and Social Development
Takaful Social Association
To take care of the science students
License number / 1517



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية تكافل الاجتماعية
لرعاية طلاب العلم
رقم الترخيص / 1517

الموضوع / التاريخ / المرفقات / الرقم /

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين مقدمة

تضع جمعية تكافل الاجتماعية لرعاية طالب العلم الخيرية 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 وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة في الجمعية.

وتركز جمعية تكافل الاجتماعية لرعاية طالب العلم الخيرية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آليات لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها 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 تكافل
الاجتماعية لرعاية طلاب العلم

0112810440

0558772228

Info@tkaful.org

TkafulORG

المملكة العربية السعودية - الرياض

Kingdom Of Saudi Arabia

Ministry of Human Resources and Social Development
Takaful Social Association
To take care of the science students
License number / 1517



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية تكافل الاجتماعية
لرعاية طلاب العلم
رقم الترخيص / 1517

الموضوع / التاريخ / المرفقات / الرقم /

الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم خدمة للمستفيد في موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم خدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - ت- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
 - ث- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي والخارجي.
 - ج- 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.

0112810440

0558772228

Info@tkaful.org

TkafulORG

المملكة العربية السعودية - الرياض

Kingdom Of Saudi Arabia

Ministry of Human Resources and Social Development
Takaful Social Association
To take care of the science students
License number / 1517



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية تكافل الاجتماعية
لرعاية طلاب العلم
رقم الترخيص / 1517

الموضوع / التاريخ / المرفقات / الرقم /

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الموقع الإلكتروني للجمعية.
5. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته وذلك بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي له.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه (3) في دورته الأولى في يوم (1442/12/1) الموافق 2021/7/11

رئيس المجلس الإدارة

أ.د: عبدالرحمن بن عبدالكريم الزيد



0112810440

0558772228

Info@tkaful.org

TkafulORG

المملكة العربية السعودية - الرياض