



المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
جمعية أصدقاء البيئة
ترخيص رقم ٧٦٤

محضر

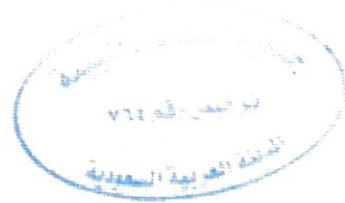
إشارة لتعليمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشأن انطلاق حوكمة الجمعيات الأهلية والذي يتضمن عدداً من الأدلة والنماذج والسياسات المتعلقة بحوكمة الجمعيات الأهلية.

بناء عليه فقد اطلع مجلس الإدارة بكامل أعضائه والإدارة التنفيذية بالجمعية على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين والمرفقة بهذا المحضر والتي تم دراستها وسيتم العمل على تطبيقها لما لها من أثر إيجابي على مستوى تقديم الخدمات للمستفيدين وتحسين الأداء.

وقد تم توقيع هذا المحضر يوم الأحد ١٤٤١/٧/٢٢ الموافق ٢٠٢٠/١٣/١٧

التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	طلال بن سلطان الرشيد
	نائب رئيس مجلس الإدارة	عيسى بن لافي العازي
	امين الصندوق	فهد بن سعيد الزهراني
	عضو	فهد بن عبد العزيز البعراوي
	عضو	عبد العزيز بن زايد الشمري
	عضو	عبدالله بن احمد المجاري
	عضو	فهد بن احمد أبو سرير
	مديرة تنفيذية	حنان بنت احمد العامر
	سكرتيرة تنفيذية ومنسقة مشاريع	غدير بنت عبدالله النجدي
	محاسبة	جواهر بنت ابراهيم القبي

٤





المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الإجتماعية
جمعية أصدقاء البيئة
ترخيص رقم ٧٦٤

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

هاتف: ٠١٣ ٨٠٥٨٠٢٦ - فاكس تحويلة ١٠٨

ص.ب ٢١٨٣ الدمام ٣١٤٥١ - البريد الإلكتروني: info@efs.org.sa



المملكة العربية السعودية وزارة العمل والتنمية الإجتماعية جمعية أصدقاء البيئة ترخيص رقم ٧٦٤

تهتم جمعية أصدقاء البيئة بالسياسات 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 قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية أصدقاء البيئة بمدينة الدمام على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بجودة عالية ومواصلة التحسين المستمر بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إلى المستفيدين دون طلب منهم.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيدين من خلال تسهيل الإجراءات وحرصهم على الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم المعلومات بشكل ملائم مع استفسارات المستفيدين من خلال قنوات عدة.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد باعتبارها وسيلة لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة والتحسين المستمر لتقديم الخدمة.
- تحسين مستوى الثقة والانتماء بين الجمعية والمستفيدين وذلك بتطبيق معايير أداء الخدمات.





المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الإجتماعية
جمعية أصدقاء البيئة
ترخيص رقم ٧٦٤

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

١. المقابلة في مقر الجمعية
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمة التطوع
٦. الموقع الإلكتروني للجمعية

