



جمعية المودة  
للتنمية الأسرية

Al mawaddah Society for  
Family Development

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثالث 2022

پیشگیری  
از آلودگی

## اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

يتم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من قبل الإدارة التنفيذية بالجمعية ورئيس مجلس الإدارة ووفقاً للشروط والآليات المذكورة في بنود السياسة.

حيث تم وضع هذه السياسة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم دون تمييز بين جنس أو عرق أو لون ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم كما تركز السياسة على تجربة العميل لمواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة المبادرات والخدمات المقدمة للوصول إلى تحقيق الأهداف.

مدير الاستراتيجية والتميز

أ. وليد بن عبد القادر الرملي

رئيس مجلس الإدارة

م. فيصل بن سيف الدين السمودي

المدير العام

أ. محمد بن علي آل رضي

Issuing Date	20/01/2022	تاريخ الإصدار
Issuing No.	003	رقم الإصدار

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد:

تضع جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة 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 قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

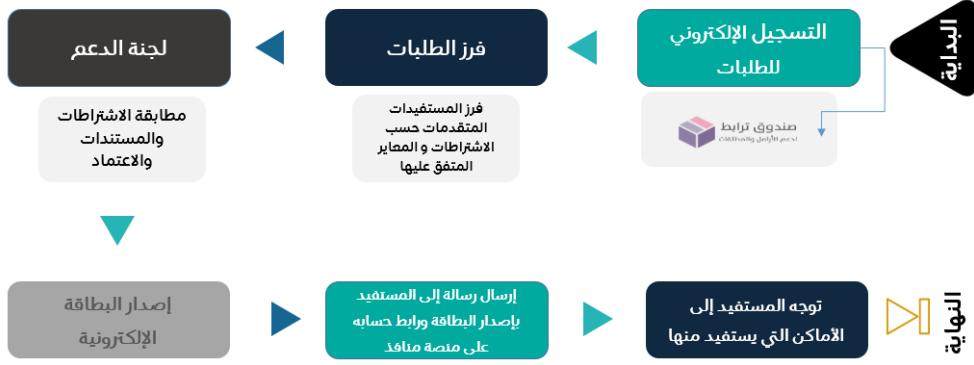
وتركز جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة على تجربة العميل، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

### الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية دون تمييز بين جنس أو عرق أو لون من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية 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 إنجاز 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

Issuing Date	20/01/2022	تاريخ الإصدار
Issuing No.	003	رقم الإصدار

## آليات التأكد من استحقاق المستفيدين للدعم:



Issuing Date	20/01/2022	تاريخ الإصدار
Issuing No.	003	رقم الإصدار

المودة  
almawaddah

جمعية المودة للتنمية الأسرية  
Almawaddah Society for Family Development



9 2 0 0 0 1 4 2 6  
www.almawaddah.org.sa

     @almawaddah\_j |  info@almawaddah.org.sa