



الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

يتعمد مجلس الإدارة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين المرفقة مع هذا الاعتماد:

أعضاء مجلس الإدارة :

م	الاسم	الوظيفة	التوقيع
١	د. ناصر بريك المزيني	رئيس مجلس الإدارة	
٢	د. عبدالعزيز شلوه الشاماني	نائب رئيس مجلس الإدارة	
٣	أ. بدر رابع الحجيلي	الأمين العام	
٤	أ. عبدالرحمن عبيد الله الاحمدي	عضو مجلس الإدارة	
٥	أ. عمر قبل الرحيلي	عضو مجلس الإدارة	
٦	أ. حمود محارب الحربي	عضو مجلس الإدارة	
٧	د. سعود عابد الحربي	عضو مجلس الإدارة	
٨	د. عبدالله سليمان الحربي	عضو مجلس الإدارة	
٩	أ. ريان محمد قربان	عضو مجلس الإدارة	

المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471

014 8483389 053 555 2105 www.saaee.org.sa @saaeeorg

218608010315131 6820128466600 999122507820007 32682997000104

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



ساعي
الجمعية الخيرية للخدمات القانونية
محافظة المنورة
بإشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية رقم (٧٧٧)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية ساعي للخدمات القانونية 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 الداء , وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية ساعي 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 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
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 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



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471

014 8483389 053 555 2105 www.saaee.org.sa @saaeeorg

218608010315131 68201284666000 999122507820007 32682997000104

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



ساعي
الجمعية الخيرية للخدمات القانونية
بمحافظة المدينة المنورة
بإشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٧٢٧)

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 لا للعقاب والتشهير.
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:

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

الأدوات المتاحة للموظف للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471

014 8483389 053 555 2105 www.saaee.org.sa @saaeeorg

218608010315131 68201284666000 999122507820007 32682997000104

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:



ساعي
الجمعية الخيرية للخدمات القانونية
بمحافظة المدينة المنورة
بإشراف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (٧٢٧)

• ويتم 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. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن خمسة أيام عمل
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة.

رئيس مجلس الإدارة

د. ناصر بن عبد العزيز

المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471

014 8483389 053 555 2105 www.saaee.org.sa @saaeeorg

218608010315131 6820128466600 999122507820007 32682997000104



آلية التأكد من استحقاق المستفيد من الخدمة



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131

68201284666000

32682997000104

999122507820007

ساعي

الجمعية الخيرية للتدريب والتأهيل
محافظة الدرعية المنورة



٢٠٢٢

إجراء طلب خدمة (استشارة - ترفع - كتابة مذكرة)

رقم الوثيقة / Document No: p ٠١

الإصدار / Revision: rev. A

تاريخ الإصدار / Date: ٠١/٠٧/٢٠٢٢

حائز النسخة

رقم النسخة	الإدارة / القسم	المسمى الوظيفي	تاريخ الاستلام
(١)			٢٠٢٢ / / م

الاعتماد

إعداد: مسنول العملية		مراجعة: مسنول الجودة		إعتماد: المدير التنفيذي	
الاسم		الاسم		الاسم	
التوقيع		التوقيع		التوقيع	



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131

68201284666000

32682997000104

999122507820007



١- الهدف من الإجراء:

١-١ يهدف هذا الإجراء الى وصف و ضبط آلية العمل المتبعة في قسم الشؤون القانونية و السجلات في جمعية (ساعي الخيرية للخدمات القانونية) و مقرها (المدينة المنورة) فيما يتعلق بتقديم خدمة استشارة قانونية أو ترافع أو مساعدة في كتابة عريضة لطالبيها من المستفيدين من الجمعية سواء كانوا أيتاماً أو أرامل أو مساكين وبما يتفق مع اللوائح التنظيمية و القوانين و التعليمات.

٢- نطاق العمل:

يطبق هذا الإجراء على جميع القضايا الواردة الى قسم الشؤون القانونية و السجلات في الجمعية.

٣- التعريفات:

- ١-٣ الجمعية: الجمعية الخيرية للخدمات القانونية (ساعي) بمنطقة المدينة المنورة.
- ٢-٣ المدير: المدير التنفيذي للجمعية.
- ٣-٣ القسم: قسم الشؤون القانونية و السجلات في الجمعية.
- ٤-٣ رئيس القسم: رئيس قسم الشؤون القانونية و السجلات في الجمعية.
- ٥-٣ المستفيد: طالب الخدمة من المستفيدين من الجمعية سواء كانوا أيتاماً أو أرامل أو فقراء.

٤- المسؤوليات:

- ١-٤ يتولى المدير مسؤولية الإشراف على تطبيق هذا الاجراء.
- ٢-٤ يتولى رئيس القسم مسؤولية متابعة سير العمليات في القسم حسب ما ورد في الإجراء.
- ٣-٤ يلتزم العاملون في القسم في الجمعية مسؤولية الالتزام بألية سير العمليات كما وردت في الإجراء.



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131 6820128466600 32682997000104 999122507820007



٥- العملية:

١-٥ طلب خدمة (استشارة - ترفع - كتابة مذكرة):

١-١-٥ يقوم المستفيد بطلب خدمة من الخدمات التي تقدمها الجمعية (ا ستشارة قانونية أو ترفع أو مساعدة في كتابة مذكرة) من خلال التوا صل مع الجمعية عبر قنوات التوا صل المتاحة إما عن طريق الجوال أو الموقع الإلكتروني أو من خلال الزيارة ال شخص صية للجمعية حيث تتم تعبئة البيانات الخاصة بالطلب في نموذج (طلب خدمة قانونية ٠١-٠١ FP) الإلكتروني في نظام الجمعية.

٢-١-٥ يقوم العاملون في الجمعية من التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة المقدمة من الجمعية وذلك من خلال احدى الطرق التالية:

- التأكد من أن المستفيد مسجل في الضمان الاجتماعي.
- أن يكون هناك تحويل بخطاب رسمي من جمعية خيرية.
- في حال عدم وجود الطلبات ال سابقة يتم تحويل المستفيد الى قسم البحث الخاص بالجمعية لعمل بحث اجتماعي والتأكد من استحقاقه نموذج (بحث اجتماعي ٠١-٠٦ FP).

٣-١-٥ بعد التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة يتم تحويله الى القسم المختص للسير في اجراءات تقديم الخدمة من قبل الجمعية للمستفيد.

٤-١-٥ يقوم المستفيد بتعبئة نموذج (إقرار وإخلاء مسؤولية ٠١-٠٢ FP) ب صحة كافة البيانات المذكورة وعليه لا تتحمل جمعية ساعي الخيرية أي مسؤولية فيما يتعلق ب صحة المعلومات والبيانات.



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131 68201284666000 32682997000104 999122507820007



5-1-5 في حال رغبة المستفيد إيقاف الخدمة لأي سبب من الاسباب يتم تعبئة نموذج (طلب إيقاف تقديم خدمة قانونية من جهة المستفيد 03-01-FP).

6-1-5 في حال رغبة الجمعية إيقاف الخدمة لأي سبب من الاسباب كعدم صحة البيانات يتم تعبئة نموذج (طلب إيقاف تقديم خدمة قانونية من جهة الجمعية 04-01-FP).

7-1-5 بعد الانتهاء من مراحل تقديم الخدمة ب شكلها النهائي يتم أرشفة الملفات و الوثائق ذات العلاقة للرجوع اليها عند الحاجة.

8-1-5 يتم ارسال نموذج (قياس رضا مستفيد 05-01-FP) المصمم على منصة google form الالكترونية للمستفيد بعد الانتهاء من تقديم الخدمة لتقييمها.



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131 6820128466600 32682997000104 999122507820007



٦- الوثائق ذات العلاقة بهذا الإجراء:

١-٦ السجلات:

الرقم	اسم النموذج	نوع النموذج	كود النموذج
١	طلب خدمة قانونية	ورقي / إلكتروني	FP٠١-٠١
٢	إقرار وإخلاء مسؤولية	ورقي	FP٠١-٠٢
٣	طلب إيقاف تقديم خدمة قانونية من جهة المستفيد	ورقي	FP٠١-٠٣
٤	طلب إيقاف تقديم خدمة قانونية من جهة الجمعية	ورقي	FP٠١-٠٤
٥	نموذج قياس رضا مستفيد	إلكتروني	FP٠١-٠٥
٦	نموذج بحث اجتماعي	إلكتروني	FP٠١-٠٦



المدينة المنورة - ص.ب 3349 - الرمز البريدي 41471 - 014 848 3389 - 053 555 2105

@saaeeorg www.saaee.org.sa

218608010315131

68201284666000

32682997000104

999122507820007

