



ميثاق خدمات المتعاملين

الإصدار الأول

إعداد

فريق بناء منهجية إدارة علاقات
المتعاملين (الشركاء المنفذين)



ميثاق خدمات المتعاملين

تحرص مؤسسة السبيعي الخيرية على توفير خدمات متميزة تحقق رضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم لذلك يهدف هذا الميثاق إلى :

تعريف المتعاملين بحقوقهم وواجباتهم تجاه مؤسسة السبيعي الخيرية.

تعريف المتعاملين بالوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى، والمقترحات والاستفسارات.

العمل الدائم على تطوير الأساليب والأدوات المستخدمة في خدمة المتعاملين بما يؤهل المؤسسة لتصبح أكثر جاهزية لتلبية احتياجات المتعاملين وتقديم خدمات مميزة.

تعريف المتعاملين بالخدمات المقدمة لهم.

خدماتنا



الخدمة	وصف الخدمة	خدمات إضافية
المنح المالي	الدعم المالي للمبادرات التنموية من أجل تنفيذها ووصولها للمستفيدين.	تدريب وتأهيل الشركاء الاستراتيجيين وفق منهجية إدارة المشاريع التنموية، وتكريمهم، وتزويدهم عدد من الإهداءات.
المنح المعرفي والاستشاري	منح الشركاء المعارف والخبرات لدى المؤسسة، كنمذجة التجارب والمشاريع التنموية، وإتاحة تجربة وخبرة وموارد المؤسسة للقطاع، والمساهمة في نشر المحتوى المعرفي المتخصص تقديم أفراد المؤسسة خبراتهم العلمية والعملية للقطاع التنموي بأفراده وجهاته، كخلاصة للتجارب والمعارف التي تولدت في المؤسسة نتيجة دراسة طلبات المنح وزيارة المشروعات وتقييم المبادرات ورصد الدروس المستفادة من ذلك.	<ul style="list-style-type: none">منتجات المؤسسة.المنح المعرفينشرات معرفية دوريةمرافق المؤسسةمشروع راصد

التزاماتنا تجاهكم



- ❖ صرف الدفعات المالية وفق الجدول الزمني للمشروع.
- ❖ نعرفكم بإجراءات عمل المؤسسة في إدارة ومتابعة المشاريع ونزودكم بكافة النماذج والمستندات اللازمة.
- ❖ نعمل على خدمتكم بكل احترام وسرور.
- ❖ نقدم خدماتنا من خلال فريق عمل يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- ❖ نسعى لتقليص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة.
- ❖ تحظون بخدمة عادلة، وفق معايير، واضحة ومعلنة.
- ❖ نرحب بآرائكم واقتراحاتكم لنتشارك معكم في تطوير خدماتنا.
- ❖ نضمن لكم الخصوصية والمحافظة على السرية عن أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة من قبل فريقنا.

تطلعاتنا لتوفير خدمة متميزة لكم

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير المستندات حسب الطلب.
- تجهيز المستندات المطلوبة مسبقًا لإتمام المعاملة (الخدمة).
- إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات.
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات الشخصية أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الرد على استفسارات فريقنا لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد.

عند التقدم بالشكوى / مقترح، يرجى الالتزام بالآتي

- اذكر** بوضوح أي جزء من الخدمة أو سلوك أنت غير راض عنه أو تقترح تطويره.
- اذكر** ما تقترح تصحيحه.
- تقديم** معلومات واقعية ودقيقة لدعم الشكوى / الاقتراح.
- إمدادنا** بكافة وسائل الاتصال الخاصة بكم لتمكيننا من الرد على شكاكم على وجه السرعة ومناقشتكم حول مقترح التطوير.



نسعى في مؤسسة عبدالله السبيعي الخيرية على أن نقدم خدماتنا بمهنية، ونسخّر مواردنا لتحقيق هذا الهدف، كما نسعى إلى تحديد فرص التحسين والاستجابة لها وذلك بعد العناية الكاملة بالتخطيط، والتنفيذ، والتقييم، مع تحقيق غاية المؤسسة، وتكامل العطاء مع المتعاملين بمهنية، وفق فريق محفز وبيئة جاذبة.

بإمكانكم التواصل معنا عبر

الموقع الإلكتروني asf.org.sa

البريدي الإلكتروني Pr@asf.org.sa

رقم التواصل واتس اب 0537337304



asf.org.sa