

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة الخرج
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع
غير الربحية برقم/ ٣١٨٠

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



مُهِمَّات:

تنص جمعية الدعاة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة الخرج السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك 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 الجمعية على صياغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيمها، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام .

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 .

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .



٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع ت Saulat المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقدير والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١) المقابلة.

٢) الاتصالات الهاتفية.



٣) وسائل التواصل الاجتماعي .

٤) الخطابات .

٥) خدمة التطوع .

٦) الموقع الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظفي المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١) اللائحة الأساسية للجمعية.

٢) الاتصال الدعوي.

٣) طلب دعم مستفيد.

٤) التواصل عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.



الإدارة 011 5440662 قسم الجاليات 011 5448888 المعرض الدائم 011 5496000

فاكس 011 5443888 ص.ب 2626 الرمز البريدي 11942

dawakh.sa dawah-tech @dawah_tech

الرقم:
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:
.....



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة الخرج
مسجلة بالمركز الوطني للتنمية القطاع
غير الربحية برقم/ ٣١٨٠/

آلية التأكيد من استحقاق المستفيد:

- نعية النموذج الخاص بخدمة المستفيد.
- توجيهه للقسم المختص بالخدمة.
- التأكيد من بيانات النموذج ومطابقتها للواقع.
- إبلاغ المستفيد بالقبول أو الرفض.
- متابعة وتوثيق الاستفادة من الخدمة المقدمة.

تم اعتماد هذه السياسة باجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) في يوم الخميس ١٦/١١/٢٠٢٢ هـ الموافق ١٤٤٤/٠٣/١٦ م.



الإدارة 011 5440662 قسم الجاليات 011 5448888 المعرض الدائم 011 5496000

فاكس 011 5443888 ص.ب 2626 الرمز البريدي 11942

dawakh.sa dawah-tech @dawah_tech