

التاريخ : / / ١٤
الرقم :
المشروعات :



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بشمال الطائف - مسرة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



الطائف - الحلقة الشرقية - شارع سليمان الراجحي - بجوار الكبرى - تليفون ٠١٢٧٥٠٠٩٠٨ - فاكس ٠١٢٧٥٠٠٩٠٨ - جوال ٠٥٥٢٢٠١١١٦



0552201116



@dawahtaifm



جمعية الدعوة بمسرة

SA6710000030101838000109



SA7715000999116889290005



SA9105000068200728128000



SA3380000266608010250388



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بشمال الطائف - مسرة
ترخيص رقم (٣٣٣٧)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بشمال الطائف - مسرة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جدول المحتويات

- ٤ تمهيد
- ٤ الهدف العام :-
- ٤ الأهداف التفصيلية
- ٥ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٥ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٦ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي



تقيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات شمال الطائف - مسرة 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 الاداء ، 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 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
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز 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 والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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 للتقويم 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 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 الإلكتروني للجمعية.
٨. الزيارات الميدانية من قبل دعاة الجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- اللائحة المالية
- سياسة المشتريات



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- مقابلة المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المستفيد الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المستفيد لكافة المعلومات المطلوبة للجمعية ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول القسم المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من المستفيد والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للقسم المختص لدراسة طلبه والرد عليه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .



اعتماد أعضاء مجلس الإدارة على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

م	أعضاء مجلس الإدارة	التوقيع
١.	د. عبدالمعطي العاصي	
٢.	فراج عوف السدي	
٣.	ناصر عبدالمعطي السويجي	
٤.	عبد محمد عبد الوهاب	
٥.	ياسر عبد الوهاب المحمدي	
٦.	محمد علي راجع عوف	
٧.	مستور عبد الوهاب	