

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بهروب
مسجلة لدى المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٣٨٩)

الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة هروب

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ١٤٤٧/٠١/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/٢٠ م

dawahharob@gmail.com



0568331624 - 0556974314





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:-

تضع الجمعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق جمعية الدعوة 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 جمعية الدعوة. وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، ويضع 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 برامجهم 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 كافة الفئات المستفيدة في جمعية الدعوة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم خدمة للمستفيد في موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بجمعية الدعوة من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في جمعية الدعوة.
 - ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو جمعية الدعوة 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.

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ٢٥/٠١/١٤٤٧هـ الموافق ٢٠/٠٧/٢٠٢٥م





الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

- 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

- * المقابلة.
- * الاتصالات الهاتفية.
- * وسائل التواصل الاجتماعي.
- * خدمات طلب المساعدة.
- * الموقع الإلكتروني للجمعية.
- * خدمة التطوع.
- * الخطابات.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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 للمسؤول للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع الثالث يوم الأحد ٢٥/٠١/١٤٤٧هـ الموافق ٢٠/٠٧/٢٠٢٥م

