



No. \_\_\_\_\_، الرقم

Encl \_\_\_\_\_، المرفقات

Subject \_\_\_\_\_، الموضوع

Date \_\_\_\_\_، التاريخ

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### مقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد رفيدة 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 التصيير 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 الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بأحد رفيدة 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد





No. \_\_\_\_\_ : الرقم

Encl \_\_\_\_\_ : المرفقات

Subject \_\_\_\_\_ : الموضوع

Date \_\_\_\_\_ : التاريخ

- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والنحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

### الممارسات 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 مضاھيم 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
- الخطابات





No. \_\_\_\_\_ الرقم \_\_\_\_\_

Encl \_\_\_\_\_ المرفقات \_\_\_\_\_

Subject \_\_\_\_\_ الموضوع \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ التاريخ \_\_\_\_\_

- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الالكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب الفرعية

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللوحة الأساسية للجمعية .
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- 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 لمستول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم 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 احتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .





No. \_\_\_\_\_ الرقم:

Encl \_\_\_\_\_ المرفقات:

Subject \_\_\_\_\_ الموضوع:

Date \_\_\_\_\_ التاريخ:

## المراجع

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ٤٤٢ ) في دورته ( \ ) هذه السياسة في ١١ / ٤ / ٢٠٢٢ م. وتحمل هذه السياسة محل جميع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

توقيع أعضاء المجلس بالموافقة على هذه السياسة واعتمادها.

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	علي بن سفر بن فهد آل مقبل	الرئيس	
٢	عبدالله بن علي بن عبدالله آل شعلان	نائب الرئيس	
٣	علي بن محمد بن علي القحطاني	المسؤول المالي	
٤	عبود بن سعد بن محمد بن محيا	عضو	
٥	سعيد بن سعد بن مسفر آل فابع	عضو	
٦	محمد بن مهدي بن محمد أبو مديني	عضو	
٧	عبود بن مشيب بن سعيد آل حماد	عضو	



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات  
بمحافظة أحد رفيدة  
رقم ٣٣٤٢