

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /
المشروعات /



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
برقم (٣١٧٨)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء

Dawah Office in Shaqra

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة شقراء 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 المتفاعلين 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء 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 حفاظاً لوقته وتقديراً 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 وانتفاء 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 إنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
 - 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 قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط الكترونية).
- ٢ زيارة الجمعية.
- ٣ الاتصالات الهاتفية.
- ٤ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٥ الخطابات.
- ٦ البريد الإلكتروني للجمعية.
- ٧ الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١ اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢ اللائحة الإدارية للجمعية.
- ٣ اللائحة المالية للجمعية.

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /
المشروعات /



المملكة العربية السعودية
الجمهورية العربية السورية
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
رقم (٣١٧٨)

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- ٢ المشاركة في البرامج والأنشطة والدورات التدريبية التي تقدمها الجمعية.
- ٣ الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
- ٤ تقديم الخدمة اللازمة.
- ٥ مناقشة الإشكالات التي لها صفة العمومية في مجلس الإدارة ووضع الحلول المناسبة.
- ٦ التعديل في الخدمات والبرامج بما يتناسب مع أوقات وظروف المستفيدين وبما لا يتعارض مع أنظمة ولوائح الجمعية.
- ٧ قيام المدير التنفيذي بمتابعة الملاحظات الفردية مع الموظفين.

الرقم /
التاريخ /
الموضوع /
المشروعات /



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء
مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية
رقم (٣١٧٨)

الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

لقد اطلع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة شقراء على لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم في الجمعية وذلك في اجتماعه رقم (٣) لعام ٢٠٢٢ م بتاريخ (١٤٤٤/٠١/٠٥ هـ) الموافق (٢٠٢٢/٠٨/٠٣ م) وقرر اعتمادها والعمل بموجبها، ونشرها على جميع منسوبي الجمعية وفروعها للعمل والعمل بها.

أعضاء المجلس

م	الاسم	العمل	التوقيع
١.	محمد بن إبراهيم السيف	رئيس المجلس	
٢.	احمد بن عبد العزيز الجماز	نائب الرئيس	
٣.	رائد بن عبد المحسن الصعب	المسؤول المالي	
٤.	إبراهيم بن عبد الرحمن الشويمر	عضو	
٥.	عبد الرحمن بن محمد المقحم	عضو	
٦.	عبد الرحمن بن عبدالله البواردي	عضو	
٧.	يوسف بن عبد العزيز المهنا	عضو	