

الملكية العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وقاعة الراية لائحة محافظة شقراء

مسجلة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية

برقم (٣١٧٨)

الرقم/
التاريخ/
الموضوع/
المشروعات/



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم في جمعية الدعوة والإرشاد وتوسيع الجاليات

بمحافظة شقراء

Dawah Office in Shaqra



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 المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثير 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 وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان 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:

- 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 ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا 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 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 أراء 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 لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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



يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته

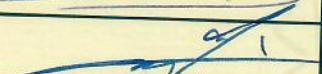
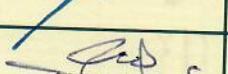
بالشكل التالي:

- ١ استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء 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.

الحمد لله والصلوة 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 ٢٠٢٢م بتاريخ (١٤٤٤هـ / ٠٨/٢٢م) الموافق (٢٠٢٢/٠٨/٣) وقرر اعتمادها والعمل بموجبها، ونشرها على جميع منسوبي الجمعية وفروعها للعمل والعمل بها.

أعضاً من الماجستير

الاسم	العمل	التوقيع
محمد بن إبراهيم السيف	رئيس المجلس	
أحمد بن عبد العزيز الجماز	نائب الرئيس	
رائد بن عبد المحسن الصعب	المؤول المالي	
إبراهيم بن عبد الرحمن الشوير	عضو	
عبد الرحمن بن محمد المقدم	عضو	
عبد الرحمن بن عبدالله البارودي	عضو	
يوسف بن عبد العزيز المهاña	عضو	