



الرقم:

٢٠٢٠ / /

المرفقات:

الموضوع:

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة الحجرة

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة الحجرة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمته العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثيرات 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 وتنمية الجاليات بمحافظة الحجرة على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خالل وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة؛ مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الرقم: ٥٢٠ / /
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:



(من عمل صالح فانفسه)

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 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 والتأكيد 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



(من عمل صاحب فلنفسه)

الرقم: ٥٢٠ / /
التاريخ:
المرفقات:
الموضوع:

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

المقابلة

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي

الخطابات

خدمات طلب المساعدة

خدمة التطوع

الموقع الإلكتروني للجمعية

مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية

دليل خدمات البحث الاجتماعي

طلب دعم مستفيد

التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

استقبال المستفيد ببلادة 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة
على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية



الرقم :
٥٢٠ / /
التاريخ :
المرفقات:
الموضوع:

(من عمل صالح فلانفسه)

**التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه 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 الالزمة.

تم الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية

وذلك في يوم : ٢٠٢٢/٧/١٦ الموافق: ٨/٨

م	الاسم	صفة	التوقيع	ملاحظات
١	د. مرضي بن أحمد عطيه الزهراني	رئيس المجلس		
٢	مبارك بن عطيه مبارك المقبلي الزهراني	نائب الرئيس		
٣	حسن بن محمد جبلص الزهراني	المشرف المالي		
٤	حضر بن شامي عبدالله السعدي الزهراني	عضو		
٥	علي بن أحمد عطيه الزهراني	عضو		
٦	حضر بن علي محمد المقبلي الزهراني	عضو		
٧	عبدالعزيز بن علي عطيه الخزمري	عضو		
٨	صالح بن علي سعيد المقبلي الزهراني	عضو		
٩	محمد يحيى المقبلي الزهراني	عضو		