



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات في محافظة المذنب  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
ترخيص رقم (٣٠٣٩)



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب



بنك البلاد  
التمتع: SA7415000999113994090028  
الوقف: SA6815000999113994090039

مصرف الراجحي  
أرقام  
حسابات  
الجمعية  
التمتع: 151608010000195  
الزكاة: 151608010000187  
الوقف: 151608010333117

الدعوة للإرشاد: ٠١٦٢٤٢١٦٠٣ - فاكس: ٠١٦٢٤٢٠٩٦٢  
توعية الجاليات: ٠١٦٢٤٢٠٨١٥ - فاكس: ٠١٦٢٤٢١٢٨٢  
القسم النسائي: ٠١٦٢٤٣٠٥٠٦ ص ب ٤٠٠ الرمز البريدي: ٥١٩٣١  
البريد الإلكتروني: jalyat342@gmail.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة المذنب  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
ترخيص رقم (٣٠٣٩)



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

## المحتويات جدول

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٤	ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة المذنب**  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
ترخيص رقم (٣٠٣٩)

وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية



**تمهيد :-**

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب 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 التقصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية 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 حافظا 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 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 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 .



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات في محافظة المذنب  
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
ترخيص رقم (٣٠٣٩)

وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية



## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- 1 - المقابلة .
- 2- الاتصالات الهاتفية .
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي .
- 4- الخطابات .
- 5- خدمات طلب المساعدة .
- 6- خدمة التطوع .
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- 8- مناديب المكاتب الفرعية .

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة 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 لمسئول 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 اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .

## اعتماد مجلس الإدارة

- اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم ( ٨ ) بتاريخ ١٤٤٢/٠٨/٣٠ هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا .