



المملكة العربية السعودية

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

في محافظة المذنب

ترخيص رقم (٣٠٣٩)

الرقم :
التاريخ :
الرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المذنب

رقم التسجيل (٣٠٣٩)

التبرع : AS 7415000999113994090028
الزكاة : SA 4315000999113994090004
الوقف : SA 6815000999113994090039



التبرع : 151608010000195
الزكاة : 151608010000187
الوقف : 151608010333117



الرمز البريدي : 56646
ص.ب : 400

الدعوة و الجاليات : 0163420815
القسم النسائي : 0163430506
jalyat342@gmail.com





المملكة العربية السعودية

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

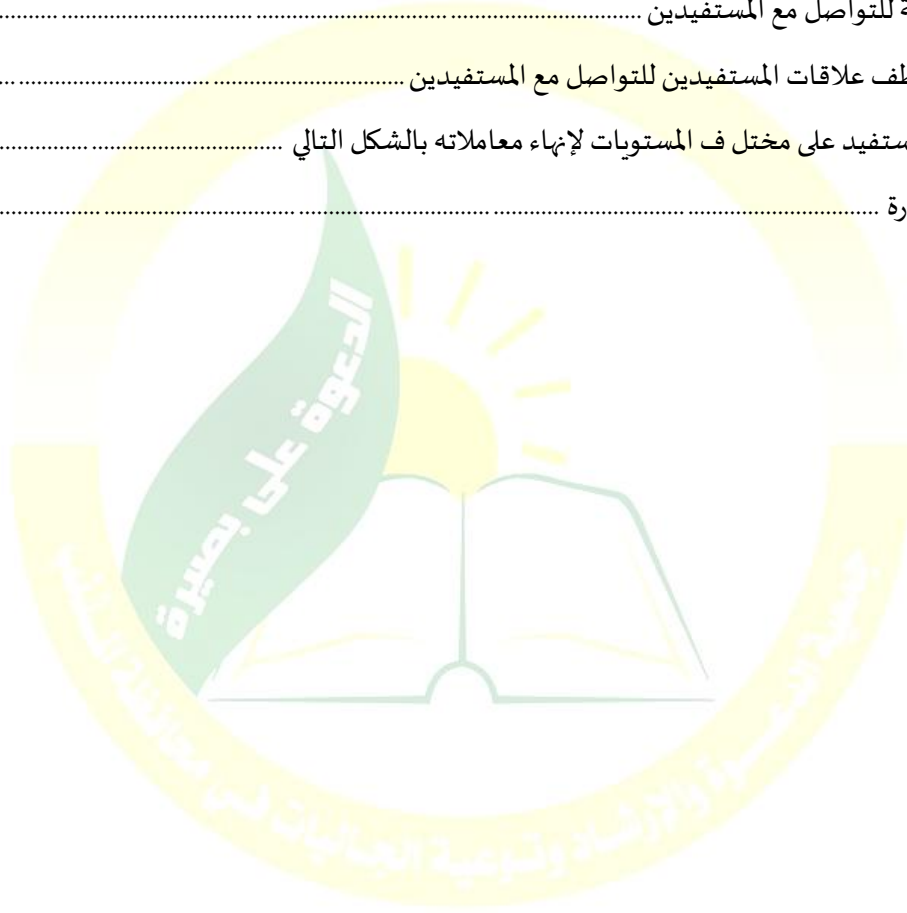
في محافظة المذنب

ترخيص رقم (٢٠٣٩)

الرقم :
التاريخ :
الرفقات :

جدول المحتويات

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



التبرع : AS 7415000999113994090028
الزكاة : SA 4315000999113994090004
الوقف : SA 6815000999113994090039



التبرع : 151608010000195
الزكاة : 151608010000187
الوقف : 151608010333117



الرمز البريدي : 56646
ص.ب : 400

الدعوة و الجاليات : 0163420815
القسم النسائي : 0163430506
jalyat342@gmail.com





الرقم :
التارفخ :
الرفقات :

تفهفد :-

تضع جمعة الدعوة والارشاد وتوعفة الجالفة بمحافظة المذنب السفاسات والافراءات التي تنظم علاقتها بجمفع الأطراف من مسفففدفن وداعمفن ومطوعفن وخلافه، بما فكلل حقوق الجمعة وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي فف ففدفف حقوق وواجبات المتعاقدفن وطرففة أوائها وتبعات التقصفر فف الأداء، وحدود المسؤولة وطرففة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل فكلل حمافة الأطراف ذات العلاقة مع الجمعة.

وتركز الجمعة على صبغة العلاقات مع المسفففدفن، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلفة لتنظم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعدفل عليها وتعمفمها بما فكلل حقوق المسفففد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متمفزة للمسفففدفن من كافة الشرائح بفان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوفر والتحسفن التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إلهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المسفففد.

الأهداف التفصلفة :-

- تقدفر حاجة المسفففد وكافة الفئات المسفففدة فف الجمعة من خلال تسهفل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأسالفل الالكترونفة فف خدمة المسفففد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما فتناسب مع تساؤلات المسفففدفن واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمسفففد من موقعه حفاظاً لوقتة وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملفة قفاس رضا المسفففد كوسلفة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسفن المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- فزادة ثقة وانتماء المسفففدفن بالجمعة من خلال تبف أفضل المعالفر والممارسات فف تقديم الخدمة للمسفففد وذلك عن طرف ما فلف :
- تصحف المفاهفم السائدة لدى المسفففد عن الخدمات المقدمة فف الجمعة .
- فكون انطباعات وقناعات ففبافة ففدة نحو الجمعة وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة فقفم الخدمة لدى المسفففد والتشجعف على ذلك والتأكد على أن فقفم جودة الخدمة حق من حقوق المسفففد ففبب أنها أداة للفقوفم والتطوفر لا للعقاب والتشهفر .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بفن فمفع الأقسام التي تقدم خدماتها للمسفففدفن الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهفم وتقنفا ف إدارفة للارتقاء بمستوى ونوعفة الخدمات المقدمة للمسفففد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوفر والتحسفن المستمر للخدمات المقدمة للمسفففد من خلال تلمس آراء المسفففدفن .





الرقم :
التاريخ :
الرفقات :

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 معاملته 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 .

