



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالقطيف

سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين



المحتويات

- ٣..... البند الأول: تمهيد
- ٣..... البند الثاني: الهدف العام:
- ٤..... البند الثالث: الأهداف التفصيلية:
- ٥..... البند الرابع: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:
- ٥..... البند الخامس: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:
- ٦..... البند السادس: التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:
- ٧..... البند السابع: تعميم
- ٧..... البند الثامن: المراجع

البند الأول: تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة القطيف السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين وملتزمين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف؛ وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين 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 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.

البند الثاني: الهدف العام:

تقديم خدمات 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.

البند الثالث: الأهداف التفصيلية:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصوهم 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 إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وائتماء 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.

البند الرابع: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

البند الخامس: الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين.
- طلب دعم مستفيد.

البند السادس: 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 الباحث الاجتماعي للمدير التنفيذي 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.

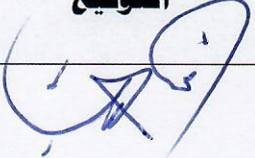


البند السابع: تعميم

تعميم هذه السياسة على جميع الموظفين بالجمعية وأخذ تواعيهم بالعلم وتزويدهم بصورة منها

البند الثامن: المراجع

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بدورته الأولى المنعقدة في يوم الأربعاء بتاريخ ٢٠٢٢/٠١/١٩ م .

م	أعضاء مجلس الإدارة	الصفة	التوقيع
١	د. ماضي بن فالح بن هندي الهاجري	الرئيس	
٢	عبدالله بن غانم بن مبارك الهاجري	نائب الرئيس	
٣	محسن بن مسفر بن محسن السبيعي	المشرف المالي	
٤	متعب بن عبدالله بن عبدالله القحطاني	عضواً	
٥	ازمام بن حمود بن عبدالله الخالدي	عضواً	
٦	راشد بن سعيد بن هادي الهاجري	عضواً	