



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بكرة الحائط

مرخصة برقم ٣٢٠٧ بتاريخ ١٥/٤/١٤٤١هـ



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

منطقة الباحة - محافظة العقيق - مركز بكرة الحائط  
جوال : ٠٥٠٧٧٣٦٧٥٨ البريد الإلكتروني kradawah@gmail.com



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ( 3207 )

الرقم : .....  
التاريخ : 14 / / هـ  
الموافق : 20 / / م  
المرفقات : .....  
الموضوع : .....

## • تمهيد :

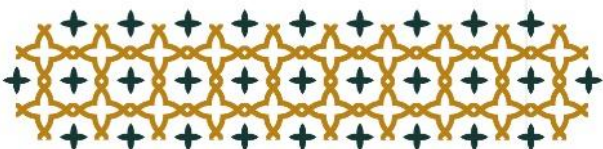
تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بكرة الحائط السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية . وترتكز 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 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير .
- والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :
- ١ - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.





جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ( 3207 )

الرقم : .....  
التاريخ : / / 14هـ  
الموافق : / / 20م  
المرفات : .....  
الموضوع : .....

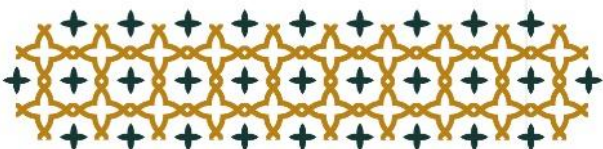
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- ٥- 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 .

#### • القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية.

#### • الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد





جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

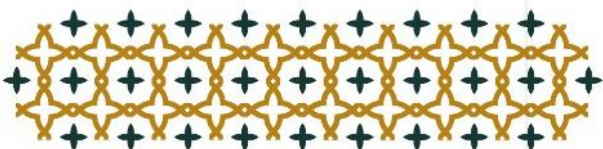
المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ( 3207 )

الرقم: .....  
التاريخ: / / 14هـ  
الموافق: / / 20م  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
7. تقديم الخدمة اللازمة .







جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بكرة الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ( 3207 )

الرقم: .....  
التاريخ: 14 / / هـ  
الموافق: 20 / / م  
المرفقات: .....  
الموضوع: .....

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه اللائحة في اجتماعه رقم ( ٣ ) وتاريخ ( ٢٠ / ١٠ / ١٤٤٣ هـ ) الموافق ( ٢١ / ٥ / ٢٠٢٢ م ) وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

#### ■ توقيعات أعضاء مجلس الإدارة :

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	سفر محمد سفر الغامدي	نائب الرئيس	
٢	علي محسن سعيد الغامدي	المسؤول المالي	
٣	مشرع صنيح طريخم الغامدي	عضو	
٤	سعيد فرج مذكر الغامدي	عضو	
٥	دخيل الله مبروك الغامدي	عضو	
٦	سلطان حمد مبروك الغامدي	عضو	
٧	خالد سعيد محمد الغامدي	عضو	
٨	سفر حسن سفر الغامدي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة

مبروك عائض حمدان الغامدي

