



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بکرا الحائط

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بکرا الحائط

مرخصة برقم ٣٢٠٧ تاریخ ١٤٤١/٤/١٥



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بکرا الحائط

منطقة الباحة - محافظة العقيق - مركز کرا الحائط
جوال : ٥٠٧٧٣٦٧٥٨ البريد الالكتروني kradawah@gmail.com

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



جمعية الدعوة والإرشاد
وتنمية الجاليات بـكرا الحائط

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتنمية الجاليات بـكرا الحائط
مسجلة بـوزارة الموارد البشرية
وتنمية المجتمعية برقم (3207)

• تمهيد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بـكرا الحائط السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بـجميع الأطراف من مستفيدن وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة 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 .

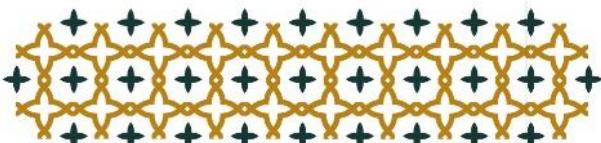
وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدن ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

• الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدن من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تم 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 يتاسب مع تساؤلات المستفيدن 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 لـإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدن 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 .



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



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوسيع الجاليات بـكرا الحائط

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوسيع الجاليات بـكرا الحائط
مسجلة بـوزارة الموارد البشرية
والتربية الاجتماعية برقم (3207)

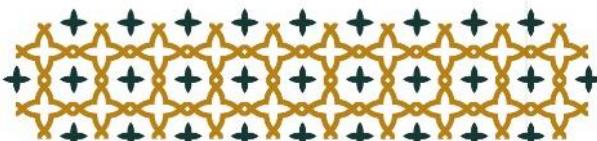
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .
- ٣- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين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

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



.....: الارقم: التاريخ: الموافق: المرفقات: الموضوع

.....: 14هـ / /: 20م / /



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الحاليات بكرًا الحائط

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الحاليات بكارا الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم (3207)

و يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
 ٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
 ٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
 ٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
 ٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
 ٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
 ٧. تقديم الخدمة الالزمة .



الأهلي الراحي 303 620 370 003 00 177 608 010 271 077
الباجة . العقيق . كرا الحاطن 05 077 367 58 kradawah

الرقم :
التاريخ : / / ١٤١٤ هـ
الموافق : / / ٢٠٢٢ م
المرفقات :
الموضوع :



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بكراء الحائط

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بكراء الحائط

مسجلة بوزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم (٣٢٠٧)

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 .

▪ توقعات أعضاء مجلس الإدارة :

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

رئيس مجلس الإدارة

مبروك عائض حمدان الغامدي

