

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بنخال
مسجلة برقم (٣٣٨٤)

التاريخ :
الرقم :
المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بنخال
تصريح رقم : ٣٣٨٤

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



SA 4980000 466608010078886
3 0 3 7 3 1 3 1 0 0 0 1 0 4
SA 2280000 431608010082286



حسابات المكتب
المصرفية
حساب الزكاة



الباحة - نخال nukhaldawah
nukhaldawah@hotmail.com 0599442200



تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بنخال السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك 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 لتنظيمها، 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.

- 1) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- 2) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- 3) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- 4) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.





- (5) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- (6) زيادة ثقة وانتماء 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 .

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 الالكتروني للجمعية .
- 8) مناديب المكاتب الفرعية إن وجدت .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- 1) اللائحة الأساسية للجمعية .
- 2) دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- 3) دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- 4) 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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 .





التاريخ :
الرقم :
المشروعات :



اعتماد مجلس الإدارة

الاسم	المنصب	التوقيع
علي محمد الغامدي	رئيس مجلس الإدارة	
سفر حمدان الغامدي	نائب مجلس الإدارة	
محمد حمد الغامدي	المسؤول المالي	
محمد زنان الغامدي	عضو مجلس الإدارة	
محمد مسفر الغامدي	عضو مجلس الإدارة	
امبارك عبد الله الغامدي	عضو مجلس الإدارة	
سالم علي الغامدي	عضو مجلس الإدارة	

