



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة سميراء

برقم (3011)

تم اعتمادها في محضر مجلس الإدارة رقم (٦) في البند (١٠)

وتاريخ ٢٧/٠١/٢٠٢١م

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٥	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
6	التعامل مع المستفيد

دعوة
سميراء

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (3011)



الرقم |
التاريخ |
العرفقات |
الموضوع |

١٤٤٤ هـ / /

تهيئة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد بسيمااء 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 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.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية في تقديم البرامج وإنجاز 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.

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

برقم (3011)

الأهداف التفصيلية:

- تقييم المستفيدين والتأكد من الخدمة 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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة



الرقم |
التاريخ |
العرفقات |
الموضوع |

١٤٤٤ هـ / /

• 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.

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (3011)

3- وسائل التواصل الاجتماعي.

4- الخطابات.

5- خدمات طلب الالتحاق ببرامج الجمعية.

6- خدمة التطوع.

7- الموقع الإلكتروني للجمعية.

8- المتطوعين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

٠١ . اللائحة الأساسية للجمعية.

٠٢ . لائحة التأكد من استحقاق المستفيدين.

٠٣ . دليل السياسات والإجراءات.

٠٤ . طلب تسجيل مستفيد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء تسجيلهم 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 للمسئول التنفيذي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الالتحاق بالبرامج والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للقسم المختص لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقييم الخدمة المقدمة.