

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح
Dawah and Community Guidance Association in Remah

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة رماح

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح
Dawah and Community Guidance Association in Remah

0557561651

d3wah@outlook.com

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح
Dawah and Community Guidance Association in Remah

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

جدول المحتويات

- ٣ تمهيد
- ٣ الهدف العام
- ٣ الأهداف التفصيلية
- ٤ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٤ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٤ ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
- ٥ اعتماد مجلس الإدارة



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

تمهيد :-

تضع جمعية جمعية الدعوة والإرشاد والسياسات 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.

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 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 :
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- 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.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح
Dawah and Community Guidance Association in Remah

الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

- 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 طالب 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 .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثاني) في دورته (الاولى) هذه السياسة في ٢٠٢٢/٦/٥ م .

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح
Dawah and Community Guidance Association in Remah



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة رماح

Dawah and Community Guidance Association in Rumah

مسجلة في وزارة الموارد البشرية برقم 3500

الرقم :
التاريخ : / /
المرفقات :

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	فهد بن محمد فالح السبيعي	الرئيس	
٢	سعد بن عبدالله ملفي السبيعي	نائب الرئيس	
٣	سعود بن فنيس حاضر السبيعي	المشرف المالي	
٤	عماش بن طنف عماش العتيبي	عضو	
٥	راشد بن عبدالله فايز السبيعي	عضو	
٦	مطلق بن عايد شافي السبيعي	عضو	
٧	منصور بن سعود مفرج أبو ثنين	عضو	

0557561651 Dawah@rumahd.org.sa

Rumahd3w Rumahd.org.sa

SA4780000 278608010000052 حساب الصدقات

SA4580000 278608010000573 حساب الوقف

SA4280000 278608010000045 حساب الزكاة