



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في الخليج  
Tel: 966 164234466 - Fax: 966 164234477

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالزلفي

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

رقم التسجيل : ٣٠١٤

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## أولاً: تمهيد:

سعيًا من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالزلفي لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف الذين معها والمستفيدين من خدماتها من داعمين ومتطوعين ومدعويين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف.

## ثانياً/ الهدف العام:

تقديم خدمات دعوية متميزة لكافة شرائح المجتمع والجاليات الوافدة النظامية ذات سرعة وجودة عالية وإنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد والعمل على التحسين والتطوير المستمر.

## ثالثاً/ الفئات المستفيدة

جميع شرائح المجتمع بما في ذلك الوافدين بمختلف لغاتهم ودياناتهم ، مع مراعاة تطبيق الأنظمة التي تمنع الجمعية من تقديم خدماتها للفئات غير النظامية ممن ليس لديهم هويات وطنية أو إقامات نظامية سارية المفعول.

## رابعاً: الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالأسلوب والوقت المناسب.
٢. استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.
٣. تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
٦. زيادة الثقة وانتهاء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.

## خامساً/ الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

## سادساً/ القنوات والوسائل المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

١. المقابلة من خلال زيارة الجمعية.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
٤. الخطابات.
٥. المتطوعون في الجمعية.
٦. الزيارات الميدانية.

## سابعاً/ الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
٣. التواصل مع الدعاة والمترجمين للجمعية من خلال تزويد طالبي الخدمة بجوالاتهم وأوقات عملهم.
٤. التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت.
٥. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم.

٦. في حالة رغبة مقابلة أحد المترجمين للجاليات التواصل مع المترجم وأخذ الموعد المناسب والتنسيق للتواصل الموثق.
٧. في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه.
٨. تقديم الخدمة اللازمة.

تم اعتمادها من مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالزلفي خلال اجتماعه رقم: (١ - ٢٠٢١) يوم الاثنين تاريخ: ١٤ / ٩ / ١٤٤٢ هـ الموافق: ٢٦ / ٤ / ٢٠٢١ ، وتحل محل ما سبقها .