



جمعية الدعوة والارشاد

وتوعية الجاليات في غران

مسجلة بوزارة الموارد البشرية

والتنمية الاجتماعية برقم (٣٦٥٢)

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بوادي فاطمة

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

تمهيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز غران السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومنتوعين 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 :-

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
٦. 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

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- طلب دعم مستفيد
- التقارير الدورية لبرامج وأنشطة الجمعية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 مسئولية 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 .

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

آلية استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام :

١- البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل
الفعالية بمدة لا تقل عن أسبوع عمل .

٢- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) وشروط القبول
والتسجيل في البرنامج ، وذلك عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل إقامة الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل ، ويتم إرسال رسائل
عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في البرنامج متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الإجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

٣- البرامج التي تستقطب المتطوعين :

ويتم فيها تحديد الفرص التطوعية ونشرها في (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) ، ويتم بعدها التواصل مع المتطوعين المسجلين في الفرصة
وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية حسب سياسة التطوع المعتمدة .

٤- الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية :

ويتم فيها تحديد الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية المتاحة للمستفيدين عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية متضمنة توصيف
الخدمة وآلية طلبها.

يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية وتوفيرها
للمستفيدين حضورياً في مقر الجمعية أو إلكترونياً عبر وسائل التواصل المختلفة.

توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق الآتي :

١- كشوف الحضور للبرامج

٢- التحويل البنكي

٣- سندات القبض والصرف

٤- قياس نسبة الرضا لدى المستفيدين

٥- التوثيق الرقمي لفعاليات البرامج المقامة .

اعتماد مجلس الإدارة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه وبعد فإنه في يوم الجمعة ١٤٤٣/٤/٧ هـ الموافق ٢٠٢١/١١/١٢ م عقد مجلس الإدارة المنتخب اجتماعه الأول في دورته الأولى لإقرار واعتماد عدد من السياسات واللوائح حيث اعتمد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد) للعمل بموجبها والالتزام ببندوها مع الأخذ في الاعتبار الحاجة إلى مراجعتها باستمرار لإجراء التعديلات اللازمة حسب ما يستجد من أنظمة أو تتطلبه مصلحة العمل ، وقد جرى توقيع الأعضاء على ذلك ، وبالله التوفيق .

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	علي أحمد محمد الصحفي	الرئيس	
٢	محمد صالح مصلح محمد المزروعي	نائب الرئيس	
٣	حامد علي حميد الصحفي	المشرف المالي	
٤	حميدان إبراهيم حامد الصحفي	عضو	
٥	نافع ثابت عابد الصحفي	عضو	
٦	عبد الكريم عثمان عبد الرحيم الصحفي	عضو	
٧	أحمد علي حميد الصحفي	عضو	
٨	محمد عطا الله عطية الصحفي	عضو	
٩	حمزة عابد عبد الله الصحفي	عضو	
١٠	وجيه عبد الرحيم سعيد الصحفي	عضو	
١١	وليد رزين عبد الله الصحفي	عضو	
١٢	شعيب صالح سعيد الصحفي	عضو	
١٣	عمار عبد العزيز عبد المنعم الصحفي	عضو	