

# جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢١٩٩



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

# جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢١٩٩



## المقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر 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.

## تمهيد:

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 وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٣. استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
٤. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
٥. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

• الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

# جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في عرعر

مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية برقم ٢١٩٩



١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. 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.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. 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 :

- ١- قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط إلكترونية). -٥ أرقام التواصل.
- ٢- البريد الإلكتروني للجمعية. -٦ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٣- زيارة الجمعية. -٧ الخطابات.
- ٤- الموقع الإلكتروني للجمعية. -٨ المكاتب الفرعية.

## طرق التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملته:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والناشط الدعوية والإرشادية.
٤. العناية باقتراحات المستفيدين.
٥. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح سترفع عبر برنامج تيسير وسيتم التواصل معهم عند الموافقة عليها.

## آلية استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام وهي :

١- البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق :

يتم نشر الإعلانات متضمنة موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره ( حضوري - عن بعد ) في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن أسبوع عمل .

٢- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق :

يتم نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره ( حضوري - عن بعد ) ومعايير القبول والتسجيل ، وذلك في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل . يتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في الفعالية متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الاجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

٣- البرامج التي تستقطب المتطوعين :

يتم تحديد الفرص التطوعية ونشرها في المنصة الوطنية للتطوع .

يتم التواصل مع المتطوعين المسجلين من قبل إدارة التطوع وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية . الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية :

يتم 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 لدى الجمعية وتوفيرها لهم حضوريا في مقر الجمعية أو إلكترونيا عبر الزيارة الميدانية أو شحنها لعناوينهم المدونة في الطلب مع الإفادة بالاستلام .

## توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق

- ١- كشوف الحضور
- ٢- التحويل البنكي
- ٣- سندات القبض
- ٤- قياس نسبة الرضا لدى المستفيد
- ٥- التوثيق الرقمي للفاعليات

معتمدة بموجب محضر مجلس الإدارة رقم ٢ لسنة ٢٠٢١ م