



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة حریملاء

سیاسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة حریملاء

رقم التسجيل: (٣٤٢٧)

مقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة حريرملاء 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 بمحافظة حريرملاء 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 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 انجاز 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:

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 للمستخدمين الداخلي أو الخارجي.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدمين ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:

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

طرق التعامل مع المستخدم لإنهاء معاملاته:

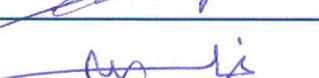
١. استقبال المستخدم بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٣. الرد على استفسارات المستخدمين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية.
٤. العناية باقتراحات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

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الثاني) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ١٢/٧/١٤٤٢هـ الموافق: ٢٠٢١/٢/٢٤م وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمة لهم الموضوعة سابقاً.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

أعضاء المجلس

م	الاسم	العمل	التوقيع
١	ناصر بن عبدالعزيز بن محمد الداود	رئيس المجلس	
٢	عبدالله بن سليمان بن محمد الجماز	نائب الرئيس	
٣	صالح بن محمد بن عبدالله الرشيد	المسؤول المالي	
٤	حمد بن سعد بن حمد الصالح	عضو	
٥	خالد بن عبدالرحمن بن عبدالعزيز القلعي	عضو	
٦	خالد بن عبدالعزيز الحمد	عضو	
٧	خالد بن عبدالعزيز العمار	عضو	
٨	عبدالعزیز بن منصور المنصور	عضو	
٩	محمد بن سعد بن عبدالعزيز الحميد	عضو	