



جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الغاط

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية  
جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِشْرَافِ وَتَوْعِيَةِ الْجَالِيَّاتِ  
في محافظة الغاط

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٠١

الرقم : ..... التاريخ / / ١٤ هـ المشفوعات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

المعتمدة بقرار مجلس إدارة الجمعية رقم ٤٢/٨/١ في ١٢/١١/١٤٤٢ هـ



مجمع الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة الغاط

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# المملكة العربية السعودية مجمع الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في محافظة الغاط

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٠١

الرقم : التاريخ : / / ٤ هـ المشفوعات :

## • المقدمة :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة الغاط السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المستفيدين 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 . وترتكز 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.  
- العمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليها بأسهل الطرق. دون الحاجة إلى طلب المستفيد ولاشك أن هذه تعتبر من التميز في تقديم الخدمة بدون طلب

## • 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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 :

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية  
جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِشْرَافِ وَتَوْعِيَةِ الْجَالِيَّاتِ  
في محافظة الغاط

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٠١

لجمعيات الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظتي الغاط

الرقم : التاريخ / / ٤هـ المشفوعات :

٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الإدارات والأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على المعوقات .
٦. تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين.

• القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- المقابلة - الاتصالات الهاتفية - وسائل التواصل الاجتماعي - الخطابات - خدمة التطوع - الموقع الإلكتروني للجمعية - الزيارات - الاستضافات .

• الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

• كيفية التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام .
- إعطاء المراجع الوقت الكافي.
- الإجابة عن جميع الاستفسارات بكل شفافية .
- تزويده بالمطبوعات والبيانات المعتمدة للنشر.