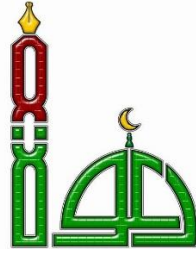


جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِشَادَةِ وَقَعِيَّةُ الْجَالِيَّاتِ بِقَرْيَةِ الْحُسَيْنِيِّ وَالنُّجُوعِ



## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

اعتمدت من مجلس الإدارة في الاجتماع العاشر

يوم السبت بتاريخ ١٩/٧ / ١٤٤١هـ الموافق ١٤/٣/٢٠٢٠

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده .... وبعد:

فقد أقرّ مجلس الإدارة لجمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية الدعوة في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٩/٧/١٤٤١ هـ الموافق ١٤/٣/٢٠٢٠ م ورقم (١٠)

### تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع السياسات والإجراءات التي تنظم علاقته بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق جمعية الدعوة 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 جمعية الدعوة.

وتركز جمعية الدعوة والإرشاد بقرى الحسيني والنجوع على صيغة العلاقات مع المستفيدين، ويضع 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.

## الأهداف التفصيلية

- تقدير كافة الفئات المستفيدة في جمعية الدعوة من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بجمعية الدعوة 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 جمعية الدعوة.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو جمعية الدعوة وما يقدم 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 المستخدمين

- 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 المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

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

### ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 طالب 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.