

الرقم :
التاريخ :
المشفوعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في قيا
Dawah & Community Guidance Association in Qia

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قيا
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٤٥٢)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قيا

الطائف . طريق الجنوب - قيا - ص ب 20 . الرمز البريدي : 26683



giya1186



giya1186@gmail.com



dawah-qiya.org/



جوال . 0 501454430



تمهيد:

تضع جمعية، جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قيا 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز جمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة عيون الجواء 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 باتقان وسرعة وجودة عالية متابعة 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:

- 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 الالكترونية 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 انجاز 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

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في قيا
Dawah & Community Guidance Association in Qia

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قيا
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٤٥٢)

الممارسات 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

الطائف. طريق الجنوب - قيا - ص ب 20 - الرمز البريدي : 26683



giya1186



giya1186@gmail.com



dawah-qiya.org/



جوال. 0 501454430

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات في قيا
Dawah Qia
Dawah & Community Guidance Association in Qia

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في قيا
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
برقم (٣٤٥٢)

- 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

اعتماد المجلس

**اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الخامس) بتاريخ ١٥/٦/١٤٤٣هـ الموافق
٢٢/٠٩/٢٠٢٢م.**

الطائف. طريق الجنوب - قيا - ص ب 20 - الرمز البريدي : 26683



giya1186



giya1186@gmail.com



dawah-qiya.org/



جوال. 0 501454430