

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي
رقم التسجيل (٣٥٢٥)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي
تصريح رقم (٣٥٢٥)

النسخة الثانية



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

أولاً/ تمهيد:

سعيًا من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف الذين معها والمستفيدين من خدماتها من داعمين ومتطوعين ومدعويين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف.

ثانياً/ الهدف العام:

تقديم دعوة لكافة شرائح المجتمع ذات سرعة وجودة عالية وإنجاز معاملات من يتعامل مع الجمعية في الوقت المحدد والعمل على التحسين والتطوير المستمر.

ثالثاً/ الأهداف التفصيلية:

١. تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب.
٢. استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.
٣. تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
٤. تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
٦. زيادة الثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.

رابعاً/ الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بأن التقييم أداة لتطوير العمل.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.

خامساً/ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيد:

١. المقابلة من خلال زيارة الجمعية.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
٤. الخطابات.
٥. المتطوعون في الجمعية.

الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالسلي
رقم التسجيل (٣٥٢٥)

سادساً/ الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيد:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
٣. التواصل مع الدعاة والمترجمين للجمعية من خلال تزويد طالبي الخدمة بجواباتهم وأوقات عملهم.
٤. التعامل مع المستفيد وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الانترنت.
٥. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع استفساراتهم.
٦. في حالة رغبة مقابلة أحد المترجمين للجاليات التواصل مع المترجم وأخذ الموعد المناسب والتنسيق للتواصل الموثق.
٧. في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقباله وتلبية طلبه.
٨. تقديم الخدمة اللازمة.

سابعاً/ آلية اختيار المستفيدين:

يجب على الجمعية تحديد معايير الاختيار التي ستستند إليها في اختيار المستفيدين وتشمل هذه المعايير عادة:

- ١- الوضع الاجتماعي للمستفيد.
- ٢- الاحتياجات الأساسية للمستفيد.
- ٣- المعايير الدينية أو الثقافية للمستفيد.
- ٤- الإعلان عن معايير الاختيار.
- ٥- يجب الإعلان عن معايير الاختيار للجمهور ، وذلك لضمان الشفافية في عملية الاختيار.
- ٦- ويمكن الإعلان عن معايير الاختيار من خلال وسائل التواصل المختلفة ، أو من خلال الموقع الإلكتروني للجمعية .

ثامناً/ الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الإدارة (٢) بتاريخ: ١٤٤٦/١٢/٢٢ هـ الموافق ٢٠٢٥/٦/١٨ م .

رئيس مجلس الإدارة
سليمان محمد الصقر

