



جمعية الدعوة
والإرشاد وتنمية الجاليات
بمحافظة بلجرشي

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفیدین وتقديم الخدمات لهم

جامعة الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات ببلجرشي
مع مراجعتها باستمرار وتعديلها
٢٠٢١

تعتزم جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات ببلجرشي
بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة تقديم خدماتها
الجيدة وتحقيق أهدافها وتحقيق رضا المستفیدين
بشكل يناسب احتياجاتهم ومتطلباتهم ومقتضياتهم والعمل
بنفعهم وتحقيق أقصى استفادة لهم بالتعاون مع كافة الجهات
الذاتية والخارجية، وذلك من خلال تقديم خدماتها
الجيدة وتحقيق رضا المستفیدين.



الأهداف المنشودة :

- تقدير حاجة المستفیدين وكافة الفئات المستهدفة في الجمعية من خلال
الاستماع إلى احتياجاتهم واحصائهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء

تم الاعتماد من مجلس الإدارة بمحضر الاجتماع رقم ١٨ وتاريخ
٢٠٢١ / ٩ / ٢٧

الرقم: التاریخ / / المرفقات: ١٤ - هـ



تمهيد :

تضع جمعية البر الخيرية ببلجرشي 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 وتأثيرات التقصير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية البر الخيرية ببلجرши على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 وتقديرأً 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

والمارسات 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 والرقي بالخدمات المقدمة.
- 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الالكتروني للجمعية

الرقم: التاريخ: المرفقات: اهـ ١٤ / /

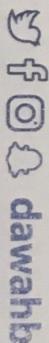


الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لانهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر
٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة اللازمة.



..... المرفقات، / التاريخ / الرقم،