



الْمَلَكَةُ الْعَرَبِيَّةُ السُّعُودِيَّةُ
جَمْعِيَّةُ الدُّعَوَةِ وَالْإِرْشَادِ
وَتَوْعِيَّةِ الْجَالِيَّاتِ بِعُشِيرَةِ

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٢٢٢٧

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعشيرة



جدول المحتويات

تمهيد	تمهيد
الهدف العام	الهدف العام
الأهداف التفصيلية	الأهداف التفصيلية
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
الادوات المتاحة لموظ夫 علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين	الادوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي
اعتماد مجلس الإدارة	اعتماد مجلس الإدارة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بعشيرة 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 الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتتابعة متطلباتهم ومتز�اتهم 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 ت Saulات 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 واتساع المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات 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 للتحفيز 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 :

- ١- المقابلة .
- ٢- الاتصالات الهاتفية .
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي .
- ٤- الخطابات .
- ٥- خدمات طلب المساعدة .
- ٦- خدمة التطوع .
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية .
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية .

الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على محتل في المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :

- استقبال المستفيد ببلادة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .
- التأكيد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئولي البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- التأكيد 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة الازمة .



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اعتماد مجلس الإدارة لما تم إقراره

بحمد الله وتوفيقه لقد تم انعقاد اجتماع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعشيرة في يوم الثلاثاء ٢٧ / ٦ / ١٤٤٥هـ الموافق ٢٠٢٤ / ١ / ٩م برئاسة رئيس مجلس الإدارة الشيخ / علي بن مزعل دحيم المقاطي وتمت مناقشة السياسات واللوائح الخاصة بالحكومة ، وبعد الاطلاع عليها ، قرر المجلس ما يلي :

اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين)

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بعشيرة ... وصلى الله على نبينا محمدٍ وعلى آله وأصحابه أجمعين .

• توقيعات أعضاء مجلس الإدارة :

الاسم	الرقم	الصفة	التوقيع
علي بن مزعل دحيم المقاطي	١	الرئيس	
عواض بن محيل المقاطي	٢	نائب الرئيس	
نوف بن سفر علي المقاطي	٣	الشرف المالي	
سلطان بن شبيب المقاطي	٤	عضو	
فهد بن فلاحن دحيم المقاطي	٥	عضو	
سلطان بن سفر علي المقاطي	٦	عضو	
ابراهيم بن ناصر قعيد المقاطي	٧	عضو	



أمين السر : المدير التنفيذي :
أ / مفرس بن هذال بن مرزوق النفيعي