



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة بمكة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافهم ، بما يكفل حقوق الجمعية 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 الجمعية.

وتركز الجمعية 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 بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة 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

١ : تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد .

٢ : تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

٣: تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .

٤: التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

٥: زيادة ثقة وانتماء 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 إيجابية 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.

قنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

١ - المقابلة.

٢-الاتصالات الهاتفية.

٣-وسائل التواصل الاجتماعي.

٤-الخطابات.

٥-خدمات طلب المساعدة.

٦-خدمة التطوع.

٧-الموقع الالكتروني للجمعية .

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية .
- طلب خدمة مستفيدين .
- تقرير عن برامج الجمعية

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 الاتصال المؤسسي 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 مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٣١) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٤/٠٧/١٤٤٢هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.

الرقم:.....
التاريخ:.....
المشروعات:.....



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بالمعابدة
برقم (3203)

محضر اجتماع

مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة

الدورة: الأولى.

رقم الاجتماع: ٣١

اليوم: الاثنين

التاريخ: ١٤٤٢/٠٧/٢٤هـ

مكة المكرمة - حي العدل - أمام جامع الملك المؤسس

تلفاكس: ٠١٢/٥٧٠٠٠٠٩ هاتف ٠١٢/٥٧٢٢٠٢٢ جوال: ٠٥٥١٠٦٠٧٠١
SA 8380000141608011999992 من أي بنك آخر 68200919988000
999118455280004 مصرف الإنماء alinma bank
141608011999992 بنك الرياض A Raha Bank



الرقم:
التاريخ:
المشروعات:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه محمد الأمين ... وبعد

فقد عقد مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالمعابدة اجتماعه الحادي والثلاثون في دورته الأولى، يوم الاثنين ١٤٤٢/٠٧/٢٤ هـ، وذلك لاستعراض ودراسة المواضيع التالية:-

أولاً: مناقشة اللوائح الإدارية المنظمة لأعمال الجمعية واعتمادها.

ثانياً: مناقشة السياسات الإجرائية لأعمال الجمعية واعتمادها.

وبعد استعراض جميع المحاور ومناقشتها أوصى المجلس ما يلي:-

أولاً: اعتماد اللوائح الإدارية المنظمة لأعمال الجمعية التالية:

أ - لائحة الموارد البشرية.

ب - لائحة الميثاق الأخلاقي.

ج - لائحة تعيين المدير التنفيذي.

د - لائحة صلاحيات المسؤول المالي.

هـ - اللائحة المالية.

ثانياً: اعتماد السياسات الإجرائية لأعمال الجمعية التالية:

أ - سياسة آليات الرقابة.

ب - سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة وبين الإدارة التنفيذية.

ج - سياسة الاشتباه في عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.

د - الدليل التنظيمي لمكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.

هـ - سياسة الاحتفاظ بالوثائق.

و - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة.

ز - سياسة قواعد السلوك.

ح - سياسة جمع التبرعات.

ط - سياسة تعارض المصالح.

مكة المكرمة - حي العدل - أمام جامع الملك المؤسس



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

ي - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.

ك - سياسة خصوصية البيانات.

ل - سياسة إدارة المتطوعين.

م - سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

وعلى ذلك جرى توقيع كل من:-

م	الاسم	عمله بالجمعية	التوقيع
١	د. محمد بن سراج الناصري	الرئيس	
٢	أحمد بن حربي المطرفي	نائب الرئيس	
٣	مساعد بن هليل الزويهي	المسؤول المالي	
٤	م. عبد الله بن حبيب الله بخاري	عضو	
٥	سفر بن مبروك السويهي	عضو	

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.