Kingdom Of Saudi Arabia
Ministry of Human Resources and Social Development
Qana Cooperative Center For Call & Communities
Registration No. 3381 Date 29 / 6 / 1441H

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا
رقم التسجيل ٣٣٨١ بتاريخ ٢٩ / ٦ / ١٤٤١هـ

الموضوع : ..... Subject :	الرقم : ..... No. :
التاريخ : ..... Date :	المرفقات : ..... Encl :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا

جدول المحتويات

تمهيد ١
الهدف العام ١
الأهداف التفصيلية ١
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين ٢
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين ٢
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ٢
اعتماد مجلس الإدارة ٣

الموضوع : ..... Subject :	الرقم : ..... No. : .....
التاريخ : ..... Date :.....	المرفقات : ..... Encl : .....

تمهيد :-

تضع جمعية ..... 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.

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
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 المعاييروالممارسات 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

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا - ص.ب (١) الرمز البريدي (٦١٩٤٣) ت ، ٠١٧ ٢٤١٠٧٧٥ - ف ، ٠١٧ ٢٤١٠٧٧٣ جوال ، ٠٥٠٤٢٦٤٣٧٨
حساباتنا في مصرف الراجحي
الحساب العام (٢٣٩٦٠٨٠١٠٤٩٤٩٤٩) - الوقف الدعوي (٢٣٩٦٠٨٠١٠٦٧٩٢٥٩) - الزكاة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥١٥٦) - الحج والعمرة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥٥١١)

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيا ت 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:-

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

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

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا ـ ص.ب (١) الرمز البريدي (٦١٩٤٣) ت ، ٠١٧ ٢٤١٠٧٧٥ ـ ف ، ٠١٧ ٢٤١٠٧٧٣ جوال ، ٠٥٠٤٢٦٤٣٧٨
حساباتنا في مصرف الراجحي
الحساب العام (٢٣٩٦٠٨٠١٠٤٩٤٩٤٩) ـ الوقف الدعوي (٢٣٩٦٠٨٠١٠٦٧٩٢٥٩) ـ الزكاة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥١٥٦) ـ الحج والعمرة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥٥١١)

الموضوع : ..... Subject :	الـرقـم : ..... No.: .....
الـتاريخ : ..... Date :	المرفقات : ..... Encl : .....

- 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 طال ب 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 (الثالث) هذه السياسة في ٢٩/ ٤/ ١٤٤٤هـ وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا.

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز قنا - ص.ب (١) الرمز البريدي (٦١٩٤٣) ت : ٢٤٤١٠٧٧٥ ٠١٧ - ف : ٢٤١٠٧٧٣ ٠١٧ - جوال : ٠٥٠٤٢٦٤٣٧٨
حساباتنا في مصرف الراجحي
الحساب العام (٢٣٩٦٠٨٠١٠٤٩٤٩٤٩) - الوقف الدعوى (٢٣٩٦٠٨٠١٠٦٧٩٢٥٩) - الزكاة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥١٥٦) الحج والعمرة (٢٣٩٦٠٨٠١٠٥١٥٥١١)