



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً/ تمهيد:

سعيًا من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بغامد الزناد 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. رسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الانترنت.
٤. الخطابات.
٥. المتطوعون في الجمعية.

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.



الجمهورية العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد بمحافظة غامد الزناد

مسجلة بوزارة المولد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٣٣٨)

تحت إشراف مركز التنمية الاجتماعية بالباحة

الرقم:

التاريخ: ٤ / ٤ / ١٤٤١ هـ

الموافق: ١٠ / ١٠ / ٢٠٢٠ م

جمعية الدعوة والإرشاد بمحافظة غامد الزناد
لجنة إشراف إدارة الدعوة والإرشاد بالمنطقة الإدارية
بغامد الزناد ٢٠٢٠

اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله ، وبعد:

فقد أطلع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد بمحافظة غامد الزناد في اجتماعه رقم (١) يوم (الأربعاء) الموافق ٤ / ٤ / ١٤٤١ هـ على سبيل تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية وفرد واعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية ولقي الصيغة المرفقة بالاعتماد.

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الوظيفة/المنصب	التوقيع
١	علي بن أحمد الغامدي	الرئيس	
٢	سميرة أحمد مكي	نائب الرئيس	
٣	حسن محمد علي الغامدي	مستشار	
٤	أبراهيم عظمي	عضو	
٥	محمد صالح الغامدي	عضو	
٦	عائشة عبد الله	عضو	
٧	عبد الله محمد بن عبد الله الغامدي	عضو	
٨	عظمي محمد صالح الغامدي	عضو	
٩	محمد صالح الغامدي	عضو	
١٠			

والله الموفق

هاتف وناسوخ (٠١٧٧٣٩١٧٧) ص ب (١٢) . الرمز البريدي (٦٥٩١٢) جوال (٠٥٥٧٧٩١٦٢)

حساب الجمعية: في الراجحي (٤٧٤٦٠٨١٠٠٦٣٥٩٩) . البنك الأهلي (٤٧٦٥١١٣١-١٠١) . البريد الإلكتروني dawahgz@gmail.com