



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالطائف

الإصدار	التاريخ	الإعداد	المراجعة	الاعتماد
الإصدار الثالث	٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م	إدارة التسويق والتواصل المؤسسي	إدارة الدعم المؤسسي	مجلس الإدارة

اعتماد مجلس الإدارة	تم اعتماد : سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة الرابع بتاريخ : ١٤٤٧/٠٢/٠٣ هـ الموافق : ٢٠٢٥/٠٧/٢٨ م
---------------------	---

المحتويات

١	تمهيد	٠٢
٢	الهدف العام.....	٠٢
٣	الأهداف التفصيلية	٠٢
٤	القنوات المستخدمة للتعامل مع المستخدمين	٠٣
٥	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين.....	٠٣
٦	آلية التعامل مع المستخدمين.....	٠٤

تمهيد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد بالطائف 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 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 :

تسعى جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات إلى تقديم خدمات متميزة وفعالة لكافة المستفيدين من برامجها ومشاريعها ، وذلك من خلال تسهيل الإجراءات ، وتوفير وسائل تواصل متعددة ، والارتقاء بجودة الخدمة ، بما يعزز رضا المستفيد وثقته بالجمعية ، وبما يحقق أهداف الجمعية الدعوية والاجتماعية .

الأهداف التفصيلية :-

١. تقدير احتياجات المستفيدين من مختلف الفئات المستهدفة، وتيسير حصولهم على الخدمات دون عناء أو مشقة.
٢. تقديم الخدمات إلكترونياً باستخدام الوسائل الحديثة بما يختصر الجهد والوقت على المستفيد.
٣. الرد على استفسارات المستفيدين من خلال قنوات متعددة بما يناسب تنوع فئاتهم واحتياجاتهم.
٤. تقديم الخدمات من موقع المستفيد متى دعت الحاجة، بما يراعي ظروفه ويختصر إجراءات تقديم الخدمة.

٥. قياس رضا المستفيد بصورة دورية، واستخدام نتائج القياس في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

٦. تعزيز ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال اعتماد أفضل الممارسات في تقديم الخدمة، وذلك عبر:

- تصحيح المفاهيم السائدة حول خدمات الجمعية
- ترسيخ صورة إيجابية عن الجمعية في أذهان المستفيدين
- نشر ثقافة التقييم الإيجابي والشفاف للخدمات
- تعزيز ثقافة الجودة في الخدمة داخل الأقسام المعنية
- تطوير مستمر للخدمات بناءً على آراء المستفيدين واحتياجاتهم

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

• تعتمد الجمعية في تواصلها مع المستفيدين على الوسائل التالية :

١. المقابلات المباشرة في مقر الجمعية أو فروعها .
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات الورقية والإلكترونية .
٥. نموذج طلب المساعدة عبر الموقع الإلكتروني أو الحضور الشخصي .
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٨. مناديب المكاتب الفرعية أو الدعاة المعتمدين .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. نموذج طلب دعم مستفيد .

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

يتوجب على موظف علاقات المستفيدين اتباع الآتي :

١. استقبال المستفيد بأدب واحترام، وإعطاؤه الوقت الكافي والاستماع الجيد لاستفساراته .
٢. التحقق من اكتمال المستندات ومطابقة البيانات وصلاحياتها في وقت تقديم الطلب
٣. إحالة المستفيد للمسؤول المختص (مثل مسؤول البحث الاجتماعي) في حال غموض بعض الإجراءات .
٤. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من المستفيد وتوقيعه عليها .
٥. إبلاغ المستفيد بأن طلبه سيتم رفعه للجنة المختصة خلال مدة لا تقل عن أسبوعين، للبت في قبوله أو رفضه .
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. تقديم الخدمة اللازمة .