

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
الخاصة بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالقرين الإصدار
الثاني ٢٠٢٢م

تمهيد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالقرين 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:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين بإتقان وسرعة وجودة عالية والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

- تقدير المستفيدين في الجمعية من خلال تسهيل التواصل الإجراءات للحصول على الخدمة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لها.
- زيادة ثقة 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات في اجتماع مجلس الإدارة لجمعية الدعوة والإرشاد

وتوعية الجاليات بالقرين بجلسته رقم (٥) المنعقدة بتاريخ ١٠ / ١٠ / ١٤٤٣ هـ الموافق ١١ / ٠٥ / ٢٠٢٢ م

الاسم	المنصب	التوقيع
عيسى بن عبدالله الحربي	رئيس المجلس	
عبدالرحمن بن محمد الحربي	نائب الرئيس	
صالح بن عبدالله الحربي	المشرف المالي	
ماجد بن عيسى الحربي	عضو	
سعود بن ضيف الله الحربي	عضو	
نايف بن مرضي الحربي	عضو	
مشعل بن عيسى الحربي	عضو	
ناصر بن محمد الحربي	عضو	
محمد بن عبدالرحمن الحربي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة



عيسى بن عبدالله الحربي