



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات لهم



الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

مَهِيَّأْتُ:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة ينبع السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف .

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتأثيرات 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 .

وترتكز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيمها، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.
الهدف العام .

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 .

- ١) تقديم حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
- ٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- ٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .
- ٥) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .



الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

٦) زيادة ثقة واتمام 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 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 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 الإلكتروني للجمعية .
- ٨) مناديب المكاتب الفرعية إن وجدت .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١) اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢) دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- ٣) دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- ٤) طلب دعم مستفيد .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنها معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلبقة 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 البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
 - التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوجيه عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
 - تقديم الخدمة الازمة .



رئيس جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بقية

عبد العزيز بن عبد الرحمن الحربي



محضر اجتماع

مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بقية

الاثنين	اليوم
٢٩/٣/٢١ هـ الموافق ١٤٤٢/٨/١٦ م	التاريخ
الأولى	دورة المجلس
٦	رقم الاجتماع
قاعة الاجتماعات بمقر الجمعية	المكان
بدأ الاجتماع في الساعة ٣٠:٦ م وانتهى في الساعة ٣٧:٣٠ م	الزمان
ساعة	المدة



..... : الرقم : التاريخ : المشفوعات

اليوم	الاثنين	التاريخ	الموافق	٢٠٢١/٠٣/٢٩
محضر الاجتماع (٦) لمجلس الإدارة للعام ٢٠٢١ م				

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله.

وفي اليوم الموضح أعلاه عُقد الاجتماع السادس لمجلس الإدارة في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بقبة وذلك في مقر الجمعية، وقد بدأ الاجتماع في الساعة ٣٠:٦ م وانتهى في الساعة ٤٥:٧ م، وحضره الأعضاء الآتية أسماؤهم:

- ١ الأستاذ/عبد العزيز بن عبد الرحمن عبد الله الحربي، رئيساً.
 - ٢ الأستاذ/غزاوي بن علي مبروك العلوي الحربي ، نائباً للرئيسين.
 - ٣ الأستاذ/عبد الله بن مليح عشبان العلوي الحربي. المشرف المالي.
 - ٤ الأستاذ/صالح بن عبد الله فهيد العلوي الحربي. عضواً
 - ٥ الأستاذ/عمر بن سعد سعيد العلوي الحربي عضواً

في حين اعتذر عن الحضور:

-1

وناقش الأعضاء الحاضرون الموضوعات المدرجة على جدول أعمال الاجتماع وأصدروا بشأنها عدداً من القرارات، وذلك وفق التفصيل الآتي:

أولاً: مناقشة اللوائح الإدارية المنخلمة لأعمال الجمعية واعتمادها.

ثانياً: مناقشة السياسات الإجرائية لأعمال الجمعية واعتمادها.

ثالثاً: مناقشة الخطة التشغيلية للجمعية واعتمادها.

ويند استعراض جميع المحاور ومناقشتها أوصى المجلس ما يلى:

أولاً: اعتماد اللوائح الإدارية المنظمة لأعمال الجمعية التالية:

١- لائحة الموارد البشرية.

- ٢- لائحة الميثاق الأخلاقي.
 - ٣- آلية تعيين وتحديد راتب المدير التنفيذي.
 - ٤- آلية إدارة المتطوعين.
 - ٥- نظام الرقابة الداخلي.

ثانياً: اعتماد السياسات الإجرائية لأعمال الجمعية التالية:

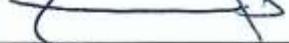
- سياسة خصوصية البيانات.
 - سياسة تعارض المصالح.

- ٣- سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
 - ٤- إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
 - ٥- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
 - ٦- سياسة جمع التبرعات.
 - ٧- سياسة صرف المساعدات.
 - ٨- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.
 - ٩- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم.

ثالثاً: اعتماد الخطة التشغيلية للجمعية.

وَصَلَّى اللَّهُ عَلَى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى أَلِهٖ وَصَاحِبِهِ أَجْمَعِينَ، وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

التوقيع	الصفة	الاسم	م
	الرئيس	عبد العزيز بن عبد الرحمن عبد الله الحربي	١
	نائب الرئيس	غزاي بن علي مبروك العلوي الحربي	٢
	المشرف المالي	عبد الله بن مليح عشيان العلوي الحربي	٣
	عضو	صالح بن عبد الله فهيد العلوي الحربي	٤
	عضو	عمر بن سعد سعيد العلوي الحربي	٥

رئيس مجلس الإدارة: عبد العزيز بن عبد الرحمن عبد الله الحربي. التوقيع: 