



الملك عبدالعزيز بن عبدالعزيز آل سعود
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بجنوب حائل
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم ٢١٨٩

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بجنوب حائل

الرقم :

التاريخ :

الموضوع :

المشروعات :

تضع جمعية الدعوة و الإرشاد و توعية الجاليات بجنوب حائل 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية الدعوة و الإرشاد و توعية الجاليات بجنوب حائل 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 قنوات.
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً 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 المعايير
- ### الممارسات 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 آراء المستفيدين



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بجنوب حائل

الملك عبدالعزيز بن عبدالعزيز
جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بجنوب حائل
مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المشروعات :

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب مستفيد جديد.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة 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 للموظف المختص للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب 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 اكمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة

اعتماد مجلس الإدارة :

تم اعتماد السياسة في محضر رقم (٧) بتاريخ ١٤٤٤/٥/١٢ هـ الموافق ٢٠٢٢/١٢/٦ م





الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

المشروعات:

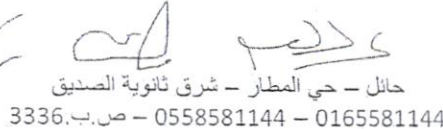
محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم 7

تاريخ الاجتماع	1444/5/12 هـ الموافق 2022/12/6 م
----------------	----------------------------------

تم بحمد الله عقد مجلس الإدارة عن بعد في الساعة 7:00م وبعد نقاش البنود المطروحة، اتفق المجتمعون على التالي:

- 1- اعتماد خطة تنمية الموارد المالية .
- 2- الموافقة على التقديم على المنح الخاصة بدعم الموظفين لدى الجمعية. (المدير التنفيذي – المحاسب المالي- مدير المشاريع – مدير التطوع- مدير تنمية الموارد المالية) وكذلك التقديم على كافة سبل دعم التوظيف مثل هدف وكفاءات وغيرها .
- 3- اعتماد سياسة المنح وتقديم المساعدات للجهات المستفيدة .
- 4- اعتماد سياسة حقوق الملكية الفكرية للمشاريع والبرامج المنفذة والمدعومة وغيرها واعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم المعتمدة واعتماد آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة واعتماد لائحة صلاحيات المجلس واعتماد لائحة الرقابة الداخلية واعتماد لائحة المدير التنفيذي واعتماد لائحة تقييم المخاطر.
- 5- الموافقة على تكليف الموظف سالم سرور الحربي بمهام المراجع الداخلي إضافة إلى عمله لمدة عام يتجدد تلقائي ما لم يتم اخطار أحد الطرفين كتابياً حسب لائحة الرقابة الداخلية المعتمدة .
- 6- الموافقة على طلب منحة تأسيسه وطارئة للجمعية حيث أنه لم يسبق لها الحصول عليها .
- 7- الموافقة على التعاقد مع شركة ايدكس لإستكمال تطلبات رسائل التبرع sms .
- 8- الموافقة على إيجاد حلول لتنمية الموارد المالية مثل التعاقد مع شركة تدوير حسب العقد المقترح .
- 9- الموافقة على التقديم على منحة البرامج التشغيلية للجمعية وهي:
 - أ. المقيم الصالح.
 - ب. أصول العلم.
 - ت. رسالة المسجد.
 - ث. قولاً لينا.
 - ج. إفطار صائم .
- 10- الإطلاع على نتائج استبانات قياس الرضا لأصحاب العلاقة وبقر المجلس بالموافقة على الإقتراحات المعروضة وتلافي الملاحظات.
- 11- اعتماد الهيكل التنظيمي للوظائف المالية وبطاقات الوصف الوظيفي .
- 12- الموافقة على العقد المقدم من شركة تدوير .
- 13- تشكيل لجنة مؤقتة لدراسة موقف الجمعية المالي والمقترحات التي تساهم في تطوير العمل برئاسة الدكتور مسلم خيرالله الشمري وعضوية كلاً من الأستاذ عبدالله محمد العنزي والأستاذ طلال مرجي العبدلي وبإمكانهم الاستعانة بأحد أعضاء الجمعية أو من يروونه مناسباً .




حائل - حي المطار - شرق ثانوية الصديق
0165581144 - 0558581144 - ص.ب. 3336



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات

بجنوب حائل

تصريح رقم 3189



جمعية الدعوة والإرشاد
بتوعية الجاليات بجنوب حائل

الرقم:

التاريخ:

الموضوع:

المشروعات:

توقيع أعضاء مجلس الإدارة لمحضر رقم 7 لعام 2022م

م	اسم العضو ربايعا	العمل	الرأي	التوقيع
1	د إبراهيم بن محمد بن عبدالله التويجري	رئيس المجلس	موافق	
3	عبدالله بن محمد بن فرحان العنزي	نائب الرئيس	موافق	
5	موسى بن حمود بن عبدالكريم السيف	المشرف المالي	موافق	
7	د. مسلم بن خيرالله بن سالم الشمري	عضواً	موافق	
9	سعود بن عبدالرحمن بن عبدالعزيز العجلان	عضواً	موافق	
11	طلال بن مرجي بن معوض العبدلي	عضواً	موافق	
12	راشد اخليف بن راشد الحربي	عضواً	موافق	



حائل - حي المطار - شرق ثانوية الصديق
0165581144 - 0558581144 - ص.ب. 3336