



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بقيق 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بقيق 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

- ١- تقدير 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 الإلكترونية 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 حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين 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 إيجابية 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.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ١- المقابلة.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمة التطوع.

محضر اجتماع أعضاء مجلس الإدارة

تم عقد اجتماع أعضاء مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بقيق، وذلك يوم الأحد ١٦ / ٠٤ / ١٤٤٣ هـ الموافق ٢١/١١/٢٠٢١ م ، بالتوصية على سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين.

وأقر الجميع بالتوصيات التالية :-

١/ تم الاطلاع على سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين واعتمادها من جميع الاعضاء.

اعتماد أعضاء المجلس الموقعين أدناه :

م	الاسم	صفته	التوقيع
١.	ناصر بن محمد الهاجري	رئيس المجلس	
٢.	حمد بن جار الله المري	نائب الرئيس	
٣.	نافع بن مهدي آل بحري	المسؤول المالي	
٤.	فهد بن إبراهيم بو عنز	عضو	
٥.	ثلاب بن سعيد الهاجري	عضو	
٦.	صالح بن محمد المري	عضو	
٧.	خالد بن محمد العجمي	عضو	
٨.	فهاد بن سعد الدوسري	عضو	
٩.	محمد بن عايض الهاجري	عضو	

رئيس مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد

وتوعية الجاليات بقيق

ناصر بن محمد الهاجري

