

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



920008669
0558845030
0126632478

info@islamic-ef.org
P.O.Box 11203 JED 21453
www.islamic-ef.org

IEFMIDWEST
#جمعيَّة_الدعوة_بوسط_وُغرب_جُدَّة

SA678 0000 223 60801 0010008
SA05 1000 00 13 1494 7700 0102
SA110 50000 68200 9495 30000
SA551 50009 99124 0815 30001

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بوسط وغرب جدة 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 الاداء، 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 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:

- دراسة حاجة الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات.



الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن البرامج والمناشط الدعوية والتوعوية المقدمة من 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 للمستفيد الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد و محاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة الشخصية.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمة التطوع.
- الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين :

- المحاضرات الدعوية والدروس العلمية .
- الاستبانات الالكترونية والورقية .





الرقم :
التاريخ :
المشروعات :

التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات 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.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

مجلس إدارة الجمعية :

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقدة بتاريخ ٢٧/٠٦/١٤٤٢ هـ الموافق ٠٩ / ٠٢ / ٢٠٢١ م



920008669
0558845030
0126632478

info@islamic-ef.org
P.O.Box 11203 JED 21453
www.islamic-ef.org

IEFMIDWEST
#جمعية_الدعوة_بوسط_وغرب_جدة

SA678 0000 223 60801 0010008
SA05 1000 00 13 1494 7700 0102
SA110 50000 68200 9495 30000
SA551 50009 99124 0815 30001