



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مدينة الدمام مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 3453

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين ((يعتمد بالقرار رقم (٦) في اجتماع مجلس الإدارة الثاني لعام ٢٠٢٢ بتاريخ ١٤٤٤/٢/١ هـ الموافق ٢٠٢٢/٨/٢٨ م))

تمهيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالدمام 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. وترتكز 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 :-

- 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 حفاظا لوقته وتقديرا 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 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

T 013 8320004
F 013 8320005
E info@icc.org.sa
W www.icc.org.sa
P.O. 3865 Damm 31481





جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مدينة الدمام مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 3453

- 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. سائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب المساعدة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

T 013 8320004
F 013 8320005
E info@icc.org.sa
W www.icc.org.sa
P.O. 3865 Damm 31481





جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مدينة الدمام مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 3453

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته 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 لمسئول البحث الاجتماعي 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1.	عبد الواحد بن حمد بن عبد الرحمن المزروع	رئيس مجلس الإدارة	
2.	خالد بن عثمان بن عبد العزيز السبيعي	نائب رئيس المجلس	عن بُعد
3.	مبارك بن سعد بن مبارك الفايز	المشرف المالي	
4.	حمد بن عثمان بن محمد الجميل	عضو	عن بُعد
5.	علي بن محمد بن علي الشهري ال عطفه	عضو	
6.	يوسف بن خميس بن عبد الله العباسي الغامدي	عضو	عن بُعد
7.	صالح بن عبد الله بن صالح الخزمري الزهراني	عضو	عن بُعد



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في مدينة الدمام مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم 3453

5G

5:02

Close

Participants (6)

- مس (me) مبارك سعد الفايز
- جا (Host) جمعية الدعوة بالدمام
- K khaled
- حب حمد بن عثمان
- صالح بو عبير
- يح يوسف خميس الغامدي

T 013 8320004
F 013 8320005
E info@icc.org.sa
W www.icc.org.sa
P.O. 3865 Damm 31481

