



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات بينبع الصناعية
وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية - ٣٢٦٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بينبع الصناعية





جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات بينبع الصناعية
وزارة الموارد البشرية والتنمية
الاجتماعية - ٣٢٦٦

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
	اعتماد مجلس الإدارة





جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بينبع الصناعية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - ٣٢٦٦

تمهيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بينبع الصناعية 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 . 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 كافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين
- 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
- 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.





جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بينبع الصناعية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - ٣٢٦٦

- 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. الخطابات.
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية ومواقع الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي.

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية للمستفيدين من خارج الجمعية.
- لائحة الموارد البشرية الخاصة بالجمعية فيما يخص المستفيدين من داخل الجمعية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات.
- اطلعه على الدروس والمحاضرات من خلال الإعلانات الورقية أو من خلال مواقع التواصل
- تقديم ما يحتاج إليه من مطبوعات عن المكتب أو عن التعريف بالإسلام لدعوة غير المسلمين
- تقديم ما يحتاج إليه من مطبوعات لتعليم المسلمين الجدد بدينهم بمختلف اللغات
- تقديم برامج داخلية من خلال الدعاة والفصول المتاحة بالجمعية
- ربط المسلمين الجدد بالدعاة ودمجهم مع المجتمع المسلم

