

# جمعية مآثر للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعارضة

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم اعتماد تحسين وتحديث اللائحة بمحضر مجلس الإدارة رقم (١) يوم السبت الموافق ٣ / ٢ / ٢٠٢٤ م

جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف وفاكس: ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)

## جدول المحتويات

٢٩٩	تمهيد
٣٠٠	الهدف العام
٣٠٠	الأهداف التفصيلية
٣٠١	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٣٠١	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٣٠٢	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.	اعتماد مجلس الإدارة

جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف وفاكس: ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)

### تمهيد :-

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعارضة، 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 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

جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف وفاكس : ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)

- 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 للمستفيدين .

- 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-خدمات طلب المساعدة.
- ٦-خدمة التطوع.
- ٧-الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف وفاكس : ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)

• طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف 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 الاجابة 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 اكتمال الطلبات.

جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف و فاكس : ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)

## نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله والصلام والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وبعد:

فقد اطلع مجلس جمعية مآثر للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعارضة في اجتماعه رقم (١)

يوم السبت الموافق ٣ / ٢ / ٢٠٢٤م على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مآثر للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعارضة وقرر اعتمادها والعمل بموجبها

ونشرها على الموقع الإلكتروني وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد .

رئيس مجلس الإدارة

سلمان بن علي يتيهي عبدلي



جازان. العارضة. ص ب: (٢٩٩) الرمز البريدي (٤٥٩٣٣) هاتف و فاكس: ٠١٧٣٣١٥٦١٧ جوال ٠٥٠٤٥٧٦٣٧٢ - ٠٥٨٣٣٣٠٢٠٥

البريد الإلكتروني [dawa-arda@hotmail.com](mailto:dawa-arda@hotmail.com) رقم الحساب العام بمصرف الراجحي (SA ٣٣٨٠٠٠٠٢٢٥٦٠٨٠١٠١٧٨٦٢١)

حساب الوقف بمصرف الراجحي (SA ٠٤٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٧٠٠٧٦) حساب الزكاة بمصرف الراجحي (SA ٤٦٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٢٩٠٦٦٠)

حساب افطار صائم بمصرف الراجحي (SA ٠٢٨٠٠٠٠٥١٩٦٠٨٠١٠٨٨٨٧٧٨)