

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة
والإرشاد والتوعية المجتمعية بنجران

Call And Guidance Association And
Outreach Communities In Najran



مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (3138)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بنجران (بصائر)

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جدول المحتويات :

| | |
|---|---|
| ٣ | الهدف العام : |
| ٣ | الأهداف التفصيلية : |
| ٤ | القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين : |
| ٤ | الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين : |
| ٤ | ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي : |
| ٤ | إجراءات التظلم أو الشكوى : |
| ٥ | ضوابط تقديم خدمات المستفيدين : |
| ٥ | ضوابط دعم حج الفريضة : |
| ٥ | ضوابط دعم العمرة الدعوية : |
| ٥ | ضوابط تفتير الصائمين : |
| ٥ | ضوابط دعم السلل الغذائية : |
| ٥ | ضوابط دعم كسوة الشتاء : |
| ٥ | ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم : |
| ٦ | أسماء أعضاء المجلس |

الرقم :

التاريخ :

الموافق :

المشروعات :

تهييد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمنطقة نجران " بصائر " السيا سات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجمعيات الأ طراف من مستفيدين وداع ميين وممت طوعين وخلا فة . بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأ طراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعا قدين وطريقة أداءها وتبغات التقصير في الأداء ، و حدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأ طراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتتظيم 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 مهاماتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأ هدا ف ، 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
- 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

الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة
والإرشاد والتوعية المجتمعية
Call And Guidance Association And
Outreach Communities In Najran



مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (3138)

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- ١- المقابلة.
- ٢- لاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- خدمات طلب المساعدة.
- ٦- خدمة التطوع.
- ٧- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- 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، 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

إجراءات التظلم أو الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم أو الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة).
٢. لا ينظر في الطلبات غير المكتملة البيانات أو الاسم غير الصريح وبدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكوى.
٥. تحاط طلبات التظلم أو الشكوى بالسرية الكاملة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ (الهاتف / البريد الإلكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الإلكتروني /... إلخ)

٤



الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة
والإرشاد والتوعية المجتمعية بنجران
Call And Guidance Association And
Outreach Communities In Najran



مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (3138)

ضوابط تقديم خدمات المستفيدين :

ضوابط دعم حج الفريضة :

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. مقيماً إقامة نظامية بمنطقة نجران أو المراكز التابعة لها .
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. السن ٣٠ سنة فما فوق.
٥. لم يسبق له الحج.

ضوابط دعم العمرة الدعوية :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ٢- مقيماً إقامة نظامية بمنطقة نجران أو المراكز التابعة لها.
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ٤- السن ١٨ سنة فما فوق.

ضوابط تفتير الصائمين :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ٢- الحرص على ان يكون من مرتادي المسجد.

ضوابط دعم السلالة الغذائية :

- ١- أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
- ٢- مقيماً إقامة نظامية بمنطقة نجران أو المراكز التابعة لها.
- ٣- من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
- ٤- أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم كسوة الشتاء :

١. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
٢. مقيماً إقامة نظامية بمنطقة نجران أو المراكز التابعة لها.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.
٤. أن يكون من فئة الفقراء والمساكين.

ضوابط دعم المؤلفة قلوبهم :

١. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٢. أن يكون متواجداً بمنطقة نجران.
٣. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية
٤. السن ١٨ سنة فما فوق
٥. لم يسبق له الحصول على الدعم من جهة أخرى



الرقم :
التاريخ :
الموافق :
المشروعات :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة
والإرشاد وتوعية الجاليات بنجران
Call And Guidance Association And
Outreach Communities In Najran



مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (3138)

أسماء أعضاء المجلس

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمنطقة نجران "بصائر" لإعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين) للجمعية

تم الاعتماد بقرار مجلس الإدارة في اجتماعه الثالث لعام ٢٠٢٢م بتاريخ ٠٢/٨/١٤٤٤هـ الموافق ٠٤/٠٩/٢٠٢٢م

| م | الاسم الرباعي | صفته | التوقيع |
|---|----------------------------------|------------------|---------|
| ١ | عبدالرحمن بن سعد زويد العصيمي | رئيس المجلس | |
| ٢ | إبراهيم بن صالح بن حسين آل تالية | نائب رئيس المجلس | |
| ٣ | علي بن أحمد بن عطيه الزهراني | المسؤول المالي | |
| ٤ | يحيى بن قاسم بن يحيى الفيضي | عضو | |
| ٥ | علي بن مصلاح بن محمد ال سويدان | عضو | |

