



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :  
الموضوع :

المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجيلات بالربيعية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم : ٣٥٥٥  
تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

# سياسة تنظيم العلاقة مع

## المستفيدين

الحساب الرئيسي : SA17 8000 0267 6080 1009 3001  
حساب الصدقة : SA36 8000 0192 6080 1009 0007  
حساب الزكاة : SA58 8000 0192 6080 1008 0008

مصرف الراجحي  
Al Rajhi Bank

d3wa1434@hotmail.com

٥٠١٩٩٠٢٧٧

القصيم - الربيعية - ص.ب: ١٦٠١ - الرمز البريدي: ٥١٩٢٣



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :  
الموضوع :

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجيليات بالربيعية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم : ٣٥٥٥  
تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

## تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجليليات بالربيعية 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.

وتركز جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجليليات بالربيعية 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:

- ١) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.
- ٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٥) التركيز على عملية قياس رضى المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦) زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

الحساب الرئيسي : SA17 8000 0267 6080 1009 3001  
حساب الصدقة : SA36 8000 0192 6080 1009 0007  
حساب الزكاة : SA58 8000 0192 6080 1008 0008



d3wa1434@hotmail.com

٥٠١٩٩٠٢٧٧

القصيم - الربيعية - ص.ب: ١٦٠١ - الرمز البريدي: ٥١٩٢٣



المملكة العربية السعودية

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية

الجاليات بالربيعية

مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم : ٣٥٥٥

تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :  
الموضوع :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه 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 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 الدعم والمساندة.
- (٦) الموقع الإلكتروني للجمعية.

## الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- (١) اللائحة الأساسية للجمعية.
- (٢) لائحة المهام والصلاحيات والوصف الوظيفي.
- (٣) سياسة التواصل مع المستفيدين

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم بالشكل

التالي:

- (١) استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.

الحساب الرئيسي : SA17 8000 0267 6080 1009 3001  
حساب الصنفاة : SA36 8000 0192 6080 1009 0007  
حساب الزكاة : SA58 8000 0192 6080 1008 0008



d3wa1434@hotmail.com

٥٠١٩٩٠٢٧٧

القصيم - الربيعية - ص.ب: ١٦٠١ - الرمز البريدي: ٥١٩٢٣



الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :  
الموضوع :

المملكة العربية السعودية  
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالربيعية  
مسجلة لدى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية  
برقم : ٣٥٥٥  
تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد

- ٢) التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣) في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول نطاق الاستشارة أو البرنامج للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤) تقديم الخدمة اللازمة.



الحساب الرئيسي : SA17 8000 0267 6080 1009 3001  
حساب الصدقة : SA36 8000 0192 6080 1009 0007  
حساب الزكاة : SA58 8000 0192 6080 1008 0008



d3wa1434@hotmail.com

٥٠١٩٩٠٢٧٧

القصيم - الربيعية - ص.ب: ١٦٠١ - الرمز البريدي: ٥١٩٢٣