

التأريخ :
الموافق :
الرقم :
المشروعات :
الموضوع :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
في حي السر بالطائف
رقم التسجيل : ٣٣٣٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في حي السر بالطائف

جوال : ٠٥٣٥٣٢٤٧٤١

تلفاكس : ٧٥١٥١٥٩

Email: serdawah@gmail.com

الطائف - طريق الجنوب - بجوار محطة السواط



alser1428

30187091000108



الأهلي NCB

112608010500028

SA2180000112608010500028





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

● تمهيد :-

يوجد بجمعية الدعوة بالسر العديد من 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 :-

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية 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 حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته .





٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

٦- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .

ب- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات .

ج- 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

د- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .

هـ- 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:-

- 1- المقابلة.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- خدمات طلب المساعدة.
- 6- خدمة التطوع.
- 7- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.





• الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية .
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- ٤- طلب دعم مستفيد .

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

- ١- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- 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 لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- ٦- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧- تقديم الخدمة اللازمة .



التأريخ :
الموافق :
الرقم :
المشروعات :
الموضوع :

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
في حي السر بالطائف
رقم التسجيل : ٣٣٣٦

(اعتماد مجلس الإدارة)

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة

في اجتماعه رقم (٤٣/٧٣)

بتاريخ : ٢ / ١١ / ١٤٤٣ هـ الموافق : ٢٠٢٢/٦/١ م

جوال : ٠٥٣٥٣٢٤٧٤١

تلفاكس : ٧٥١٥١٥٩

Email: serdawah@gmail.com

الطائف - طريق الجنوب - بجوار محطة السواط



alser1428

30187091000108



الأعلى NCB

112608010500028

SA2180000112608010500028





(محضر اجتماع مجلس الإدارة)

عقد مجلس الإدارة جلسته رقم (٧٣ / ٤٣) في هذا اليوم الأربعاء بتاريخ : ٢ / ١١ / ١٤٤٣ هـ الموافق ١ / ٦ / ٢٠٢٢ م وقد جرى الإطلاع على لوائح وأنظمة وسياسات الحوكمة وتم اعتمادها ، وهي كما يلي :
أولاً : الأنظمة واللوائح :

| | | | | | |
|----|-----------------------------------|----|---------------------------------------|----|---|
| ١ | لائحة الموارد البشرية | ٢ | لائحة المساعدات . | ٣ | لائحة تنمية الموارد المالية |
| ٤ | لائحة الجمعية العمومية | ٥ | لائحة مجلس الإدارة | ٦ | الميثاق الأخلاقي للعاملين بالجمعية |
| ٧ | لائحة الصلاحيات المالية والإدارية | ٨ | لائحة تعيين المدير التنفيذي وصلاحياته | ٩ | لائحة دليل النظام المالي والمحاسبي |
| ١٠ | اللائحة المالية | ١١ | لائحة المشتريات | ١٢ | لائحة اختصاصات المشرف المالي |
| ١٣ | لائحة عمل اللجنة التنفيذية | ١٤ | لائحة عمل لجنة التدقيق والمتابعة | ١٥ | لائحة نظام الرقابة الداخلية |
| ١٦ | لائحة الحوكمة | ١٧ | لائحة شراء الأصول | ١٨ | لائحة واجراءات تتبع النقد من المتبرع للمستفيد |

ثانياً : السياسات :

| | | | | | |
|----|--|----|---|----|--|
| ١ | سياسة جمع التبرعات | ٢ | سياسة تعارض المصالح | ٣ | سياسة إدارة المتطوعين |
| ٤ | سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات | ٥ | سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات | ٦ | سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة |
| ٧ | سياسة قواعد السلوك | ٨ | سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها | ٩ | سياسة خصوصية البيانات |
| ١٠ | سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها | ١١ | سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب | ١٢ | سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب |
| ١٣ | سياسة مصفوفة الصلاحيات | ١٤ | سياسة تقييم المخاطر المتصلة | ١٥ | سياسة الاستثمار |
| ١٦ | سياسة التوظيف | ١٧ | سياسة الصرف للبرامج والأنشطة | ١٨ | سياسة المراجع الداخلي |
| ١٩ | سياسة تعريف مجلس الإدارة | ٢٠ | قائمة السياسات والإجراءات | ٢١ | آلية استرداد التبرع للمتبرع |
| ٢٢ | سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر | | | | |

(أعضاء مجلس الإدارة)

| الاسم | الصفة | التوقيع | الاسم | الصفة | التوقيع |
|----------------------------------|---------------|---------|---------------------------|-------|---------|
| مساعد عبد الله محمد السواط | رئيس المجلس | | طلال عيضة خلف الحبسي | عضو | |
| مصلح عبد الله خراس السواط | نائب الرئيس | | أحمد عبد الله محمد السواط | عضو | |
| جابر حميد محمد السواط | المشرف المالي | | محمد مسيمير عيد السواط | عضو | |
| جميل معيض زيد السواط | عضو | | محمد أحمد محمد السواط | عضو | |
| عبد المحسن محمد عبد الله الأزوري | عضو | | | | |

