

سياسة تنظيم العلاقة مع

المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

مقدمة

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالراكة 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 الجاليات في حي الركة على صياغة 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 الذي يتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف .

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ. قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات - المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.
٥. الموقع - البريد الإلكتروني

ب. أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة التبرع
٤. سياسة إدارة التطوع.
٥. التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

ث. بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريّتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.

٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات

٤. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

ج. تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.

٢. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

ح. قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا لكل برنامج.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة

واشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع

عليها ، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة

الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع

الإدارات والأقسام بنسخة منها.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالراكة

تم اعتماد هذه السياسة من مجلس الإدارة بتاريخ ٢٦/٩/٢٠٢١م الموافق ١٩/٢/١٤٤٣هـ

م	الاسم	الصفة
١	رياض بن عوده بن عبدالله الهويل	رئيس المجلس
٢	فيصل بن محمد بن عبدالله القحطاني	نائب الرئيس
٣	خالد بن راشد بن خالد الخضير	المشرف المالي
٤	سعيد بن احمد بن عبدالرحمن آل ناشع	عضوا
٥	سعود بن محمد بن احمد الثميري	عضوا
٦	خالد بن ابراهيم بن يوسف الناجم	عضوا
٧	عبدالله بن محمد بن عبدالله اليوسف	عضوا
٨	ناصر بن حمد بن عبداللطيف الجامع	عضوا
٩	ماجد بن صالح بن بكر بامسعود	عضوا