



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في جنوب جدة

— تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي —
رقم التسجيل (٣٠٧٣)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

وتقديم الخدمات

جدة - حي الورود - شارع الأمير ماجد - شمال الأندلس مول

المملكة العربية السعودية | واصل الورود ٦٨٩٢ | وحدة رقم ١ | جدة ٢٣٢٢٤ - ٤٢١٤



جمعية الدعوة و الإرشاد و توعية
الجاليات في جنوب جدة

تحت إشراف المركز الوطني للقطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٢٠٧٣)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم /

التاريخ /

المرفقات /

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تمهيد:

تُولي الجمعية علاقتها مع المستفيدين أهمية كبرى من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد.

ما تقوم به الجمعية في مجال تقديم خدماتها للمستفيد:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
٥. 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 آرائهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- | | | |
|-----------|---------------------|----------------------------|
| المقابلة. | الاتصالات الهاتفية. | وسائل التواصل الاجتماعي. |
| الخطابات. | خدمات طلب المساعدة. | الموقع الإلكتروني للجمعية. |

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

- ١- اللاتاحة الأساسية للجمعية المعتمدة من المركز.
- ٢- قرارات مجلس الإدارة ومجلس الجمعية العمومية.

جدة - حي الورود - شارع الأمير ماجد - شمال الأندلس مول

المملكة العربية السعودية | واصل الورود ٦٨٩٢ وحدة رقم ١ جدة ٢٣٢٢٤ - ٤٢١٤



جمعية الدعوة و الإرشاد وتوعية
الجاليات في جنوب جدة

تحت إشراف المركز الوطني للقطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٢٠٧٣)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم /

التاريخ /

المرفقات /

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته ومسؤولية مباشرة عن صحتها، وتوقيعه عليها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع إلى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٧. وجود هوية سارية المفعول للمستفيد .
٨. تقديم الخدمة اللازمة.

جدة - حي الورود - شارع الأمير ماجد - شمال الأندلس مول

المملكة العربية السعودية واصل الورود ٦٨٩٢ وحدة رقم ١ جدة ٢٣٢٢٤ - ٤٢١٤



جمعية الدعوة و الإرشاد وتوعية
الجاليات في جنوب جدة

تحت إشراف المركز الوطني للقطاع غير الربحي
رقم التسجيل (٣٠٧٣)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم /

التاريخ /

المرفقات /

تم التحديث والمراجعة والاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤)

في يوم الأحد ٢٦/٤/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠/١١/٢٠٢٢م

اعتماد مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	الشيخ د. أحمد بن عبدالعزيز الحمدان	رئيس مجلس الإدارة	
٢	الشيخ خالد بن رميح الرميح	نائب رئيس المجلس	
٣	الشيخ سالم بن عبدالله بن عبدالواحد	المشرف المالي	
٤	الأستاذ عبدالعزيز بن علي الشهري	عضو مجلس الإدارة	
٥	الأستاذ زياد بن محيل الحكمي	عضو مجلس الإدارة	
٦	الأستاذ خالد بن سالم باوزير	عضو مجلس الإدارة	
	الأستاذ أحمد بن سعد الزهراني	عضو مجلس الإدارة	



جدة - حي الورود - شارع الأمير ماجد - شمال الأندلس مول

المملكة العربية السعودية - واصل الورود ٦٨٩٢ وحدة رقم ١ جدة ٢٣٢٢٤ - ٤٢١٤