

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
Advocacy, Guidance and Awareness  
Association Communities in the northern Ardiya

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
بترخيص رقم : ( ٣٤٠٦ )  
إشراف :  
مركز التنمية الاجتماعية بالقوز

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
Advocacy, Guidance and Awareness  
Association Communities in the northern Ardiya

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
بترخيص رقم : ( ٣٤٠٦ )  
إشراف :  
مركز التنمية الاجتماعية بالقوز

## تمهيد :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالعرضية الشمالية 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 تطوير 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 :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.



٥٣٤٦٠٨٠١٠٠٠٠٠٣٥٩ - ٤٥٧٦٠٨٠١٠٠٠٠٠٣٥٢



٤٧٦٦٧٤٦٦٠٠٠١٠٨



٠١٧٧٣٣٠١٠٠



٠٥٥٦٧٧١١٨٩



dwmmaad1234



dawah\_ardiyat

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
Advocacy, Guidance and Awareness  
Association Communities in the northern Ardiya

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
بترخيص رقم : ( ٣٤٠٦ )  
إشراف :  
مركز التنمية الاجتماعية بالقوز

- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. خدمات طلب الدعم والمساندة.
٦. خدمة التطوع.
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية.



٥٢٤٦٠٨٠١٠٠٠٠٣٥٩ - ٤٥٧٦٠٨٠١٠٠٠٠٣٥٢



٤٧٦٦٧٤٦٦٠٠٠١٠٨



٠١٧٧٣٣٠١٠٠



٠٥٥٦٧٧١١٨٩



dwmmaad1234



dawah\_ardyat

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
Advocacy, Guidance and Awareness  
Association Communities in the northern Ardiya

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
بترخيص رقم : ( ٣٤٠٦ )  
إشراف :  
مركز التنمية الاجتماعية بالقوز

## ● الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. لائحة المهام والصلاحيات والوصف الوظيفي .

## ● يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم 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 لمسؤول نطاق الاستشارة أو البرنامج للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. تقديم الخدمة اللازمة .



٥٣٤٦٠٨٠١٠٠٠٠٣٥٩ - ٤٥٧٦٠٨٠١٠٠٠٠٣٥٢



٤٧٦٦٧٤٦٦٠٠٠١٠٨



٠١٧٧٣٣٠١٠٠



٠٥٦٧٧١١٨٩



dwmmaad1234



dawah\_ardyat

الرقم :

التاريخ :

المشروعات :



جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
Advocacy, Guidance and Awareness  
Association Communities in the northern Ardiya

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية  
الجاليات بالعرضية الشمالية  
مسجلة بوزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
بترخيص رقم : ( ٢٤٠٦ )  
إشراف :  
مركز التنمية الاجتماعية بالقوز

## اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية والجاليات  
بالعرضية الشمالية في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) المنعقد  
بتاريخ ١٠ / ٠١ / ٢٠٢٠م

يعتمد رئيس مجلس الإدارة  
الشيخ / حسين بن محمد صلوي