

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحلي 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 الداء , 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 بحلي 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 ومشقة

تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد

الدعوة إلى الله تعالى
مسؤولية الجميع .



الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقتته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة

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

تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم 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:

المقابلة

الاتصالات الهاتفية

وسائل التواصل الاجتماعي

الخطابات

خدمات طلب المساعدة

خدمة التطوع

الدعوة إلى الله تعالى
مسؤولية الجميع .

0504589425
0500600448

0177351660
0177351669

ص.ب ١١
حلي ٢١٩٧٢

www.mdhali.com

dawahali@hotmail.com

facebook.com/DawahHali

@DawahHali

youtube.com/user/DawahHali

SA4480000482608010002225 (عام)
SA2380000263608010147025 (مذكرات)
SA9680000482608010027479 (الوقت)

SA5610000047752950000101
SA9330400108057182980010

SA 8215000999123284940004

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

الموقع الالكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

اللائحة الأساسية للجمعية

دليل سياسة الدعم للمستفيدين

طلب تنفيذ منشط

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

استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي

التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم

التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب المنشط والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات

التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين

استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
تقديم الخدمة اللازمة.



SA4480000482608010002225 (عام)
SA2380000263608010147025 (مذكرات)
SA9680000482608010027479 (الوقت)



SA561000047752950000101
SA9330400108057182980010



SA 8215000999123284940004

0504589425
0500600448

0177351660

0177351669

ص.ب ١١

حلي ٢١٩٧٢

www.mdhali.com

dawahali@hotmail.com

facebook.com/DawahHali

@DawahHali

youtube.com/user/DawahHali

الدعوة إلى الله تعالى
مسؤولية الجميع .

اطلع منسوبو جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بحلي
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
وأقرو العمل بها ، وعليه جرى التوقيع

م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
١	أحمد علي الفقيه الغانمي	المدير التنفيذي	
٢	مشعل إبراهيم الفلاحي	محاسب	
٣	محمد حسن الشريف	إدارة الدعوة	
٤	علي بلغيث الغانمي	خدمات	



الدعوة إلى الله تعالى
مسؤولية الجميع .

الرقم :
التاريخ :
الموضوع :
المرفقات :

تم اعتماد هذه اللائحة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١)

بتاريخ ٢١ / ٥ / ١٤٤٢ هـ الموافق ٥ / ١ / ٢٠٢١ م

والعمل بها منذ هذا التاريخ على أن يتم مراجعتها مع بداية كل سنة مالية جديدة

أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	مشعل عبد العزيز الفلاحي	رئيس المجلس	
٢	شائع محمد الغبيشي	نائب الرئيس	
٣	علي حمد محمد الصحبي	المسؤول المالي	
٤	أحمد محمد بكري الصحبي	عضواً	
٥	ياسين محمد علي الغانمي	عضواً	
٦	غالب سليمان أبو طالب السيد	عضواً	
٧	حسن صالح جابر الخالدي	عضواً	
٨	عامر حمود مبارك العمري	عضواً	



الدعوة إلى الله تعالى
مسؤولية الجميع .

0504589425
0500600448

0177351660
0177351669

ص.ب ١١
حلي ٢١٩٧٢

www.mdhali.com

dawahali@hotmail.com

facebook.com/DawahHali

@DawahHali

youtube.com/user/DawahHali

SA4480000482608010002225 (عام)
SA2380000263608010147025 (مداقن)
SA9680000482608010027479 (الوقت)

SA561000047752950000101
SA9330400108057182980010

SA 8215000999123284940004