

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية العناية بالمساجد بمحافظة الرس (مساجدنا)

جمعية العناية بالمساجد
بمحافظة الرس

حساب خدمة المساجد والجوامع 10800111 1226080 80000 SA81

حساب الزكاة 10444241 1226080 80000 SA81

بنك البلاد 70260007 9991344 15000 SA37

مصرف الانماء 53114000 0682032 05000 SA29

الحساب العام 10598517 1226080 80000 SA56

حساب بناء الجوامع 14441110 1226080 80000 SA81

حساب بناء المساجد 10888082 1226080 80000 SA81

صيانة وترميم المساجد والجوامع 10080185 1226080 80000 SA81



@Masajedona1442



0553338617



Masajedona1442@gmail.com

جدول المحتويات

- ١ تمهيد
- ٢ الهدف العام
- ٣ الأهداف التفصيلية
- ٤ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- ٥ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
- ٦ ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
- ٧ اعتماد مجلس الإدارة



SA8180000 1226080 10800111 حساب خدمة المساجد والجوامع

SA8180000 1226080 10444241 حساب الزكاة

SA3715000 9991344 70260007 بنك البلاد

SA29 05000 0682032 53114000 مصرف الانماء

SA56 80000 1226080 10598517 الحساب العام

SA81 80000 1226080 14441110 حساب بناء الجوامع

SA81 80000 1226080 10888082 حساب بناء المساجد

SA81 80000 1226080 10080185 صيانة وترميم المساجد والجوامع



@Masajedona1442



0553338617



Masajedona1442@gmail.com

تمهيد :-

تضع جمعية العناية بالمساجد بمحافظة الرس 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.

وتركز 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 :-

- 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
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا 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 وانتفاء 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

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 الالكتروني للجمعية.
- 8- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم 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 .

المراجع :

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في محضر الاجتماع رقم (٢٠٦٦/٤٣/٦٠ م) هذه السياسة في تاريخ ١٤٤٣/٥/٢٥ هـ .

حساب خدمة المساجد والجوامع 10800111 1226080 80000 SA81

حساب الزكاة 10444241 1226080 80000 SA81

بنك البلاد 70260007 9991344 15000 SA371

مصرف الانماء 53114000 0682032 05000 SA29

الحساب العام 10598517 1226080 80000 SA56

حساب بناء الجوامع 14441110 1226080 80000 SA81

حساب بناء المساجد 10888082 1226080 80000 SA81

صيانة وترميم المساجد والجوامع 10080185 1226080 80000 SA81



@Masajedona1442



0553338617



Masajedona1442@gmail.com