





الرقم ..... التاريخ ١٤٤٤ / ٩ / ٢٢ هـ المرفقات .....

تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد تقديم المعلومات والاجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات.

تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروف وسرعة وانجاز خدمته. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لأجراء تقديم خدمة واداء مقدم الخدمة زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبنى افضل المعايير .

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك ما يلي:

- 1- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- 2- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحوه الجمعية و ما تقدمه من خدمات.
- 3- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على ذلك ، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والرقي بالخدمات المقدمة.
- 4- نشر ثقافة جودة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 5- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاربة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة من خلال تلمس اراء المستفيدين.

### القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

#### 1- المقابلة



4-2

القصيم - البطيّن - مكتب بريد البطيّن - جوال : ٠٥٠٥١٤٣٤٤٥ ، تليفون / ٠١٦٣٧٩٠٠٩٠

أرقام حسابات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالبطين لدى شركة الراجحي فرع الصفراء ببيدة الصدقات ١٩٢٦٠٨٠١٠٠٢٠٠٢ الزكاة ١٩٢٦٠٨٠١٠٠٣٠٠٠



الرقم ..... التاريخ ٢٩ / ٩ / ١٤٤٢ هـ المرفقات .....

2- الاتصالات الهاتفية.

3- وسائل التواصل الاجتماعي

4- الخطابات

5- خدمات طلب المساعدة

6- خدمة التطوع

7- الموقع الإلكتروني

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1- اللائحة الأساسية للجمعية.

2- لائحة البحث الاجتماعي

3- الطرق الدعوية

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

1- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي.

2- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.

3- التأكد من صحة البيانات المقدمة من التوجيه والتوقيع عليها وانه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

4- التوضيح للمستفيد ان طلبه سوف يتم الرد عليه خلال مدة قصيرة.

5- التقديم على طلب جولة دعوية او مطبوعات او دعوة غير المسلمين.

6- تقديم الخدمة اللازمة.

- تم اعتماد هذه السياسة في اجتماع مجلس الادارة رقم (5) بتاريخ 1442/09/22 هـ البند رقم: (8).



إعتماد مجلس الادارة

بندر بن عبدالله المزيني

4-3



الرقم ..... التاريخ ٢٢ / ٩ / ١٤٤٢ هـ المرفقات .....

## نموذج اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية

في اجتماع مجلس الإدارة رقم: (5) بتاريخ 2021/05/04م الفقرة رقم: (8)

التوقيع	العمل	الاسم
	رئيس مجلس الإدارة	الأستاذ/ بندر بن عبدالله بن محمد المزيني
	نائب رئيس مجلس الإدارة	الأستاذ/ هلال بن سمير ملفي الفريدي الحربي
	المشرف المالي	الأستاذ/ صالح بن عبدالله بن حمد الزيداني
	عضو	الأستاذ/ ماجد بن معتق محمد السالمي الحربي
	عضو	الأستاذ خالد بن عبدالله بن محمد المزيني
	عضو	الأستاذ/ عوض بن حمد بن عوض السبيعي
	عضو	الأستاذ/ عبدالرحمن بن عليان جديع السالمي الحربي



(4 - 4)

القصيم - البطين - مكتب بريد البطين - جوال: ٥٥٥١٤٣٤٤٥٠ تليفون / ٠١٦٣٧٩٠٠٩٠

أرقام حسابات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالبطين لدى شركة الراجحي فرع الصفاة ببيدة الصدقات ١٩٢٦٠٨٠١٠٠٠٢٠٠٢ الزكاة ١٩٢٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٠٠