

محضر اجتماع (15)

مجلس إدارة جمعية رعاية طلاب العلم بالمدينة المنورة

محضر اجتماع رقم (١٥) وتاريخ ١٤٤١/٠٤/٠٨ هـ الموافق ٢٠١٩/١٢/٠٥ م

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله نبينا محمد وعلى آله وصحبه، وبعد:
في يوم الخميس ١٤٤١/٠٤/٠٨ هـ اجتمع مجلس إدارة الجمعية لمناقشة ما يلي:

الاطلاع على مجموعة من السياسات الجديدة وإقرارها.

وبعد الاطلاع على السياسات ودراستها اتخذ المجلس القرار رقم (٥٨) بالصيغة التالية:

أولاً: الموافقة على السياسات التالية: (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين - سياسة جمع التبرعات - سياسة إدارة المتبرعين - سياسة مصفوفة الصلاحيات - سياسة قواعد السلوك).
ثانياً: تكليف المدير التنفيذي بمتابعة تنفيذها.

والله ولي التوفيق ،،،

أعضاء مجلس إدارة جمعية رعاية طلاب العلم بالمدينة المنورة

	د. عبد السلام بن محمد الطلق		أ. خالد بن علي الدويش
	د. حامد بن أحمد بن أكرم خان		أ. فهد بن عبد الله الحربي
	أ. حمزة بن معيوف العمري		د. علي بن خالد الدويش
	رئيس مجلس الإدارة أ. د. محمد بن عبد العزيز العواجي		

الرقم: _____
التاريخ: _____
المشروعات: _____



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات



تمهيد :

تضع جمعية رعاية طلاب العلم بالمدينة المنورة 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 . وترتكز رعاية طلاب العلم بالمدينة المنورة 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 حفاظاً لوقته 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 و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير

الممارسات 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



الرقم: _____

التاريخ: _____

المشروعات: _____

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- طلب مستفيد جديد.
- لائحة برنامج كفاية

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 طالب 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 الاجتماع (١٥) قرار رقم (٥٨) هذه السياسة في ٢٠١٩/١٢/٠٥ م.

رئيس مجلس الإدارة

أ.د. محمد بن عبد العزيز العواجي

