



سياسة تنظيم

العلاقة مع المستفيدين



T3awni_noor
www.t3noor.org



جمعية الدعوة نور
الدعوة للجميع

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بغرب الدمام السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف.

تشكل 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 بغرب الدمام 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 وغيرها 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

والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ٢) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ٣) نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقى بالخدمات المقدمة.
- ٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ٥) 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.

آلية للتأكد من استحقاق المستفيد

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة، ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.

- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| (١) المقابلة | (٤) الخطابات |
| (٢) الاتصالات الهاتفية | (٥) خدمة التطوع |
| (٣) وسائل التواصل الاجتماعي | (٦) الموقع الإلكتروني للجمعية |

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

- (١) اللائحة الأساسية للجمعية
- (٢) الأدلة والإجراءات.
- (٣) دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- (٤) طلب دعم مستفيد

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته

بالشكل التالي:

- (١) استقبال الطلبات من المستفيدين او المجتمع فيما يخص البرامج والمشاريع الدعوية المختلفة التي تقدمها الجمعية او من الجهة المشرفة فنياً (وزارة الشؤون الإسلامية).
- (٢) دراسة البرامج والمشاريع واعتمادها من جهة الاختصاص والتواصل مع المستفيدين لتنفيذها.
- (٣) التأكد من صحة البيانات المقدمة والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولة مباشرة عن صحة المعلومات.

- ٤) المتابعة المستمرة للمستفيدين والبرامج المقدمة لهم والرفع بالتقارير.
- ٥) تقديم الخدمة اللازمة بمهنية واحترافية وعمل استبانات قياس رضى العميل بعدها ودراسة نتائج الاستبانة واتخاذ القرارات والتوصيات اللازمة لذلك.

الاعتماد:

تم اعتماد هذه السياسة بالقرار رقم (٢٢٩١) باجتماع مجلس إدارة الجمعية وذلك يوم الثلاثاء ٢٠٠٦/٦/٢٤هـ، الموافق ٢٠٠٦/٢/٢٠م.



جمعية الدعوة
بغرب الدمام
الدعوة للحبيب

الرقم ٤٤٩ / ٢٤٤ / ٢٠٢١ م
التاريخ ١٦ / ٢ / ٢٠٢١ م

المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية
رقم التسجيل (3179)

فقد اطلع مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بغرب الدمام في اجتماعه الذي تم عقده بتاريخ ٢٠٢١/٢/٢٠م، على سياسات ولوائح حوكمة العمل في الجمعية وتم اعتماد التالي :

سياسة تعارض المصالح	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم	سياسة الصلاحيات المالية
سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	آلية إدارة المتطوعين	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
سياسة خصوصية البيانات	لائحة الموارد البشرية	سياسة قواعد السلوك
سياسة الإحتفاظ بالوثائق وإتلافها	لائحة حفظ الوثائق والمكاتب والسجلات الخاصة	سياسة الاشتباه في غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
سياسة جمع التبرعات	سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
سياسة فتح الفروع	سياسة الإقراض والإقراض	لائحة الميثاق الأخلاقي

الاسم	الصفة في المجلس	التوقيع	رقم
الشيخ عبد الحميد بن سعود البديع	رئيس المجلس		١
د/ عبد السلام بن عبد الله الغامدي	نائب رئيس المجلس		٢
أ/ محمد بن أحمد بن مبارك الصايغ	المسؤول المالي		٣
أ/ عمر بن علي المجدوعي	عضو		٤
أ/ بدر بن محمد العبدالكريم	عضو		٥
أ/ سليمان بن إبراهيم الرميخاني	عضو		٦
د/ فهد بن أحمد النمري	عضو		٧
أ/ ناصر بن شاكر الحميدان	عضو		٨
د/ عبدالرحمن بن عبدالله المحيسن	عضو		٩
الشيخ عبدالله بن محمد الشايح	عضو		١٠





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

