



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني ٢٠٢٢ م - ١٤٤٤ هـ

اسم الوثيقة	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	٠٢	٢٠٢٢/٠٩/٢٩ م
إعداد	مراجعة	اعتماد
إدارة التميز المؤسسي	الأمين العام	مجلس الإدارة





تمهيد

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالإحساء السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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 جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالإحساء 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

١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.





- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة و انتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

الممارسات في تقديم البرامج الدعوية والإرشادية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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

- 1- المقابلة الشخصية.
- 2- الاتصالات الهاتفية.
- 3- وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4- الخطابات.
- 5- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- 1- اللائحة الأساسية للجمعية.
- 2- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي

- استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.
- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.





آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

1. أن يكون متواجداً في نطاق الجمعية.
2. أن يكون مقيماً إقامة نظامية بمحافظة الأحساء.
3. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط حضور البرامج الدعوية

- 1- التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
- 2- اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
- 3- الانتظام في الحضور.
- 4- الالتزام بـضوابط وشروط البرنامج.
- 5- أن يكون مقيماً إقامة نظامية.
- 6- تسديد الرسوم المالية في حالة كان البرنامج مدفوعاً.

ضوابط تسجيل المسلم الجديد

- 1- أن يشهر إسلامه بالجمعية
- 2- تعبئة ملف المسلم الجديد
- 3- صورة من جواز السفر
- 4- صورة من الإقامة
- 5- 4 صور شمسية

ضوابط الحج والعمرة الدعوية





١. أن يكون متواجدا في نطاق الجمعية.
٢. مقيما نظاميا بمحافظة الأحساء.
٣. موافقة الكفيل او جهة العمل.
٤. أن يكون من المسلمين الجدد (حملة الحج والعمرة)
٥. أن يكون من المسلمين الأصليين (حملات العمرة).

ضوابط تفتير الصائمين:

١. أن يكون من المسلمين الأصليين.
٢. أن يكون من المسلمين الجدد أو ممن يرجى اسلامه.
٣. أن يكون متواجدا بمحافظة الأحساء.
٤. من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط الدعم النقدي:

١. أن يكون من الدعوة أو المترجمين العاملين للدعوة إلى الله.
٢. أن يكون الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون.
٣. أن يكون متواجدا بمحافظة الأحساء.
٤. أن يكون من المشاركين في برامج أو أنشطة الجمعية.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته
المنعقدة بتاريخ: ٢٩/٠٩/٢٠٢٢م الموافق ٠٣/٠٣/١٤٤٤هـ





قرار اعتماد

فإنه في يوم الأربعاء ٢٩/٠٩/٢٠٢٢م الموافق ٠٣/٠٣/١٤٤٤هـ تم عقد اجتماع مجلس الإدارة وتم مناقشة اللوائح والسياسات الخاصة بالحوكمة وبعد اطلاع الأعضاء عليها فقد تم اعتماد

((سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين))

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالأحساء والله ولي التوفيق
أعضاء مجلس الإدارة

أ. عبد العزيز بن عبد الله الدوغان

م. عماد بن محمد الجبر

م. ناصر بن فهد الملحم

د. عبد الله بن محمد الجفيمان

د. عبد الرحمن بن يوسف المسلم

م. عبد الرحمن بن محمد العبد القادر

أ. عبد العزيز بن عبد الله النعيم

أ. محمد بن سليمان الحر

أ. عبد العزيز بن عبد الرزاق البشير

د. عبد السلام بن إبراهيم الحصين

رئيس مجلس الإدارة

أحمد بن إبراهيم السيد الهاشم

