



المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



# لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بلحمر



## تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببلحمر 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 التصدير في الأداء؛ 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.

## من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببلحمر من خلال التالي:

- طلاب العلم؛ وهم الدارسون والدارسات من شتى الأعمار.
- الدعوة والجاليات (بطريقة مباشرة كداعية؛ أو طريقة غير مباشرة كإداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والمرخص لها بذلك وهم منسوبة الجمعية من دعاه و مترجمين وعمال وإداريين في جميع المستويات.
- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى؛ وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.
- وجود فرص لاستثمار طاقاتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفعة؛ وهم المتطوعون في الجمعية.

## 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 وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.



## الممارسات 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 والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- 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.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب - قنوات التواصل الاجتماعي).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

## ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

- ١- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط تسجيل)؛ (رابط التطوع)؛ (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط .
- ٢- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به .
- ٣- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة ( سواء لدى الرجال أو النساء ) كالتالي :



طلبات المستفيدين					
م	التسجيل ( مستفيد )	م	العمل (داعيه )	م	العمل (إداري )
١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على مقابلة شخصية
٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢	طلب دخول الامتحان	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي
٣	التواصل مع المستفيد	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز
					العمل ( متطوع )
					الرابط مباشرة يستقبل طلب التطوع
					يدرج الاسم في قوائم المتطوعين
					استقبال طلبات المتطوعين ومنحهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية

إجراءات  
معالجة  
الطلب

٤- في حال وجود شكوي يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام ، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملبسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الاجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .

الله الموفق ، ، ،

# جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببلحمر

رقم التسجيل ٣٢٩٢

التاريخ: / / ١٤٤٤هـ الرقم:

الموافق: / / ٢٠٢٢م المشفوعات:



(نموذج اعتماد)

(مجلس الإدارة)

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:

تم اعتماد (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات) بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببلحمر في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٩) المنعقدة يوم الاثنين بتاريخ ١١/٠٥/١٤٤٤هـ الموافق ٠٥/١٢/٢٠٢٢م، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية ووفق الصياغة المرفقة بالاعتماد.

توقيع الأعضاء:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	د. سلطان بن علي بن ظافر آل سلطان القحطاني	رئيس المجلس	
2	سعد بن محمد بن سعد ركبان الأحمري	نائب الرئيس	
3	سعد بن مشبب بن سالم الأحمري	المشرف المالي	
4	سالم بن مشبب بن سعيد الأحمري	عضو	
5	سارح بن محمد بن علي آل صواب الأحمري	عضو	
6	سعيد بن ظافر بن عبدالله الأحمري	عضو	
7	ظافر بن علي بن ناصر آل مسبل الأحمري	عضو	