



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم: ()

التاريخ: / / ١٤ هـ

المشروعات:

جَمْعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالإِرشَادِ وَتَوْعِيَةِ المَجَالِيك فِي شَرِقِ جِدَّة

جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٠٧٤

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم: ()

التاريخ: / / ١٤ هـ

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرق جدة

المشروعات:

جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٧٤

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرق جدة 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 الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود وبرامج الجمعية الدعوية والإرشادية بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرق جدة 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 برامج دعوية وإرشادية متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

- دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية .
- تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تم دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والالكترونية .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات .

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

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة من الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج دعوية وإرشادية .
٣. نشر ثقافة تقييم البرامج الدعوية والإرشادية لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة البرامج الدعوية والإرشادية تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.
٤. نشر ثقافة جودة البرامج الدعوية والإرشادية بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم برامج ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للبرامج المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيدين ومقترحاتهم .

المملكة العربية السعودية - جدة - كيلو (١٣) طريق مكة القديم

بجوار مستوصف سابا الطبي

ص.ب 30127 الرمز 21477 info@dawaa.org www.dawaa.org



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مَجْمَعِيَّةُ الدَّعْوَةِ وَالْإِرْشَادِ وَتَوْعِيَةِ الْمَجَالِيكِ فِي شَرْقِ جَدَّةِ
جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٧٤

الرقم: ()
التاريخ: / / ١٤ هـ
المشروعات:

قنوات التواصل المستخدمة في التواصل مع الفئات المستفيدة :

١. المقابلة الشخصية
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. الموقع الإلكتروني للجمعية

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. الاستبانات الإلكترونية والورقية

ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

١. 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 .
٢. الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير .
٣. العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة .
٤. التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير .

الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية
٢. الاستبانات الإلكترونية والورقية



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شقيق جدة جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٢٠٧٤

الرقم: ()
التاريخ: / / ١٤ هـ
المشروعات:

آلية تسجيل المستفيدين :

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام وهي :

أ. البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق :

يتم نشر الإعلانات متضمنة موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضوري - عن بعد) في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن أسبوع عمل .

ب. البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق :

- ١- يتم نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج و موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضوري - عن بعد) ومعايير القبول والتسجيل ، وذلك في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل.
- ٢- يتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في الفعالية متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الاجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

ت. البرامج التي تستقطب المتطوعين :

- ٣- يتم تحديد الفرص التطوعية ونشرها في المنصة الوطنية للتطوع .
- ٤- يتم التواصل مع المتطوعين المسجلين من قبل إدارة التطوع وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية .

ث. الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية :

- ١- يتم تحديد الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية المتاحة للمستفيدين عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية متضمنة توصيف الخدمة وآلية طلبها .
- ٢- يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية وتوفيرها لهم حضوريا في مقر الجمعية أو إلكترونيا عبر الزيارة الميدانية أو شحنها لعناوينهم المدونة في الطلب مع الإفادة بالاستلام .

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (الأول ٢٠٢٠ م) في دورته (السادسة) بتاريخ ١٤٤١/٦/٤ هـ الموافق ٢٠٢٠/١/٢٩ م .