



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرقم: ( )

التاريخ: / / ١٤ هـ

المشروعات: .....

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرب حجة

جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٠٧٤

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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

الرقم: ( )

التاريخ: / / ١٤ هـ

المشروعات: .....

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرق جدة

جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٠٧٤

## 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

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في شرب حجة

جمعية أهلية مسجلة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم ٣٠٧٤

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 .

الاعتماد

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