



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالشعب

١- التمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالشعف 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 الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتتركز 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.

٢- 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.

٣- 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، والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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

٤- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ١) المقابلة.
- ٢) الاتصالات الهاتفية.
- ٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤) الخطابات.
- ٥) خدمات طلب المساعدة.
- ٦) خدمة التطوع.
- ٧) الموقع الإلكتروني للجمعية.

٥- الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة دعم المستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

٦- كيف يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

٧- آلية استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام:

١- البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق.

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

٢- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق:

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بعد) وشروط القبول والتسجيل في البرنامج، وذلك عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل إقامة الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل، ويتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في البرنامج متضمنة: رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الإجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج.

٣- البرامج التي تستقطب المتطوعين:

ويتم فيها تحديد الفرص التطوعية ونشرها في المنصة الوطنية للعمل التطوعي، ويتم بعدها التواصل مع المتطوعين المسجلين في الفرصة وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية حسب سياسة التطوع المعتمدة

٤- الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية:

ويتم فيها تحديد الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية المتاحة للمستفيدين عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية متضمنة توصيف الخدمة وآلية طلبها.

يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية وتوفيرها للمستفيدين حضورياً في مقر الجمعية أو الكترونياً عبر وسائل التواصل المختلفة.

(١) التوثيق الرقمي لفعاليات البرامج المقامة.

٨- الشروط اللازمة للحصول على الخدمة:

تدرس الجمعية الفئات المستهدفة بشكل عام وفق الإجراءات والشروط المعتمدة وتحدد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة وهي كما يلي:

○ أن يكون المستفيد متواجداً في نطاق عمل الجمعية.

○ أن يكون مقيماً إقامة نظامية في منطقة عمل الجمعية.

○ أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

وفي حال ما كانت الخدمة المقدمة للمستفيد نقدية فيلزم عليه الشروط الآتية:

- أن يكون من الدعاة أو المترجمين العاملين للدعوة إلى الله تعالى بالجمعية.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكفاية ولمن يعولون.
- أن يكون متواجداً بمركز الشعف.
- أن يكون من المشاركين في برامج أو أنشطة الجمعية.
- أن يكون من العاملين المتميزين بالجمعية سواء كان موظفاً أو متطوعاً.

٩- ضوابط يلتزم بها المستفيد للحصول على الخدمة المقدمة:

- التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
- اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
- الانتظام في الحضور.
- الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
- أن يكون مقيماً إقامة نظامية.
- أن يشهر إسلامه بالجمعية إذا كان غير مسلم وفق الإجراءات المتبعة بالجمعية.
- موافقة جهة عمل المستفيد أثناء تأدية برامج الجمعية كرحلات الحج أو العمرة أو الرحلات الترفيهية.

١٠ - توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين:

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق الآتي:

- (١) كشوف الحضور للبرامج.
- (٢) التحويل البنكي.
- (٣) قياس نسبة الرضا لدى المستفيدين.
- (٤) سندات القبض والصرف.
- (٥) التوثيق الرقمي لفعاليات البرامج المقامة

اعتمد مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالشعف (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وأليتها) في جلسته رقم (٨) والمنعقدة يوم الاثنين الموافق ٢٠٢٤/٩/٣٠ م