



جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الحالات بالشيف
ISLAMIC EDUCATIONAL FOUNDATION
جامعة العلوم الإسلامية العالمية المتقدمة بدمشق - سوريا

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الحالات بالشيف



١- التمهيد:

تضـع جـمعـيـة الدـعـوـة والـإـرـشـاد وـتـوـعـيـة الجـالـيـات بالـشـعـف السـيـاسـات والـإـجـرـاءـات الـتـي تـنـظـم عـلـاقـتها بـجـمـيع الـأـطـراف من مـسـتـفـيـدـين وـدـاعـمـين وـمـتـطـوـعـين وـخـلـافـهـ، بما يـكـفـل حـقـوق الجـمـعـيـة وكـافـة هـذـه الـأـطـرافـ، وـتـشـكـل أـنـظـمـة الـعـمـل وـالـعـقـود المـصـدرـ الأسـاسـيـ في تحـدـيد حـقـوق وـوـاجـبـات المـتـعـاـقـدـين وـطـرـيقـة أدـائـها وـتـبعـات التـقـصـيرـ فـي الـادـاءـ، وـحـدـود المـسـؤـلـيـة وـطـرـيقـة تـسوـيـة الـخـلـافـات الـتـي قد تـبـنـيـ من جـراء تـفـيـذ هـذـه الـعـقـودـ وـالـخـدـمـاتـ بشـكـل يـكـفـل حـمـاـيـة الـأـطـرافـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ معـ الجـمـعـيـةـ. وـتـرـكـ الجـمـعـيـةـ عـلـى صـيـغـةـ الـعـلـاقـاتـ معـ المـسـتـفـيـدـينـ، وـتـضـعـ لهاـ أولـويـةـ من خـلـالـ وضعـ آلـيـةـ لـتـنـظـيمـ هـذـهـ الـعـلـاقـةـ. معـ مـرـاجـعـتـهاـ باـسـتـمرـارـ وـالـتـعـديـلـ عـلـيـهاـ وـتـعـمـيـمـهاـ بماـ يـكـفـلـ حـقـوقـ المـسـتـفـيـدـ.

٢- الهدف العام:

تقـدـيم خـدـمـةـ مـتـمـيـزةـ لـلـمـسـتـفـيـدـينـ منـ كـافـةـ الشـرـائـحـ يـاـقـانـ وـسـرـعةـ وـجـودـةـ عـالـيـةـ لـإنـجـازـ مـعـاـمـلـاـتـهمـ وـمـتـابـعـةـ مـتـطلـبـاـتـهمـ وـمـقـرـحـاتـهمـ وـالـعـمـلـ عـلـىـ موـاـصـلـةـ التـطـوـيـرـ وـالتـحـسـيـنـ الـتـيـ تـمـ بـالـتـعاـونـ معـ كـافـةـ الـجـهـاتـ لـلـوـصـولـ إـلـىـ تـحـقـيقـ الـأـهـدـافـ، وـالـوـصـولـ إـلـىـ يـاهـمـهـ بـأـسـهـلـ الـطـرـقـ دـوـنـ الحاجـةـ إـلـىـ طـلـبـ المـسـتـفـيـدـ.

٣- الأهداف التفصيلية:

- تقديم 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 ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز 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 للنقويم 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 أراء 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 والتتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وايضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولة 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 الالزامية.

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 بعده لا تقل عن أسبوع عمل.

٢- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق:

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بعد) وشروط القبول والتسجيل في البرنامج، وذلك عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل إقامة الفعالية بعده لا تقل عن عشرة أيام عمل، ويتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمى 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 الالزمة للحصول على الخدمة:

تدرس الجمعية الفئات المستهدفة بشكل عام وفق الإجراءات والشروط المعتمدة وتحدد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط الالزمة 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 بالجـمعـيـة.
- أن يكون من الفقراء والمساكين الذين لا يحقق لهم دخلهم الكـفاـيـة وـلـمـ يـعـولـونـ.
- أن يكون متواجداً بـمرـكـزـ الشـعـفـ.
- أن يكون من المـشارـكـينـ فيـ برـامـجـ أوـ أـنـشـطـةـ الجـمعـيـةـ.
- أن يكون من العـاـمـلـيـنـ المـتـمـيـزـيـنـ بـالـجـمـعـيـةـ سـوـاءـ كـانـ موـظـفـاـ أوـ مـتـطـوـعاـ.

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 مقيناً إقامة نظامية.
- أن يشهد إسلامه بالجـمعـيـةـ إـذـاـ كـانـ غـيرـ مـسـلـمـ وـفقـ الإـجـرـاءـاتـ المـتـبـعةـ بـالـجـمـعـيـةـ.
- موافقة جهة عمل المستفيد أثناء تأدية برامج الجمعية كـرـحـلـاتـ الحـجـ أوـ الـعـمـرـةـ أوـ الرـحـلـاتـ التـرـفيـهـيـةـ.

١٠ - توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين:

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق الآتي:

- ١) كـشـوفـ الـحـضـورـ لـلـبـرـامـجـ.
- ٢) التـحـوـيلـ الـبـنـكـيـ.
- ٣) قـيـاسـ نـسـبـةـ الرـضاـ لـدـىـ الـمـسـتـفـيـدـيـنـ.
- ٤) سـنـدـاتـ القـبـضـ وـالـصـرـفـ.
- ٥) التـوـثـيقـ الرـقـمـيـ لـفـعـالـيـاتـ الـبـرـامـجـ الـمـقـاـمـةـ

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

