

رقم الصادر :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء

رقم التسجيل : ٣٣٧٩

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفطار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com

رقم الصادر :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء 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 الأداء ، 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 بمحافظة بقاء 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 الى تحقيق الأهداف.

الأهداف التفصيلية:

*دراسة احتياجات الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائتم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٥٢٧٥٠٠٠ - ١٦٠٠ ج: ٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com

رقم الصادر :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظلة بقاء
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



* تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تمت دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية.

* 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:

* تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة من الجمعية.

* تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من برامج دعوية وإرشادية.

* 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.

* نشر ثقافة جودة البرامج الدعوية والإرشادية بين جميع الأقسام والإدارات التي تقدم برامجها للمستفيدين الداخليين أو الخارجيين.

* 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.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com

رقم الصادر :
التاريخ :
المشروعات :

قنوات التواصل:

*المقابلة الشخصية.

*الاتصالات الهاتفية.

*وسائل التواصل الاجتماعي.

*الخطابات.

*المواقع الإلكترونية للجمعية.

أدوات التواصل مع المستفيدين:

*اللائحة الأساسية للجمعية.

*الاستبانات الإلكترونية والورقية.

التعامل مع المستفيدين:

* 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.

* الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.

* العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إقطاع صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٥٢٧٥٠٠٠ - ١٦ ج: ٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com

رقم الصادر :
التاريخ :
المشروعات :

جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء
Dawah And Community Guidance Association In Baqaa
(مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية برقم 3379)



***التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.**

تم الاعتماد في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١) بتاريخ ١٤٤٤/٠٩/٠١ هـ الموافق
٢٣/٠٣/٢٠٢٣ م والعمل بها

حساب الجمعية لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠١٩)
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٣٠٣٥)
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٣٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)
موقع الجمعية: www.dawabaqa.org البريد الإلكتروني dawabaqa@gmail.com