



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوطئة الجاليات بمحافظة تنومة
ترخيص رقم ٣٨١

لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لجمعية الدعوة والإرشاد وتوطئة الجاليات بمحافظة تنومة



حساب الراجحي: SA9380000295608010008559
حساب بنك البلاد: SA9215000999120180950009
حساب البنك الأهلي: SA7310000042199448000100

تنومة - الشارع العام مقابل البنك الأهلي
جوال: @d3wahat1 0501180011
م dawah1432@gmail.com



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة تنومة
ترخيص رقم ٣٨١

تمهيد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة تنومة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدین وداعمین ومتطوعین وخالفة؛ بما يکفل حقوق الجمعیة وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائهم وتبعات التقصير في الأداء؛ وحدود المسؤولية وطريقة تسویة الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يکفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعیة.

وتركز الجمعیة على صيغة العلاقات مع المستفيدین؛ وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة. مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وعمیمه بما يکفل حقوق المستفيد.

من هو المستفيد:

هو كل من يستفيد من جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمحافظة تنومة من خلال التالي:

- طلاب العلم ؛ وهم الدارسون والدارسات من شتى الأعمر.
- الدعوة والجالیات (بطريقة مباشرة داعية؛ أو طريقة غير مباشر إداري) باعتبارها الجهة المتخصصة والرخص لها بذلك وهم منسوبو الجمعية من مترجمين وعمال وإداريين في جميع المستويات.
- وجود مصارف لأموالهم التي يرغبون أن يساهموا بها في الخير وتعليم كتاب الله تعالى؛ وهم المانحون لجميع أنواع البذل أو المنح المالية والعينية.
- وجود فرص لاستثمار طاقتهم وأوقاتهم وجهودهم من خلال التطوع فيما يرغبون به بما يعود عليهم بالأجر والنفع؛ وهم المتطوعون في الجمعية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدین من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف؛ والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتنااسب مع تساؤلات المستفيدین واستفسراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.



حساب الراجحي: SA9380000295608010008559
حساب بنك البلاد: SA9215000999120180950009
حساب البنك الأهلي: SA7310000042199448000100

تنومة الشارع العام مقابل البنك الأهلي
جوال: @d3wahat1 0501180011
M dawah1432@gmail.com



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعاة والارشاد وتنمية الجاليات بمحافظة تنومة
ترخيص رقم ٣٨١

- زيادة ثقة واتقان المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيف 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- قنوات استقبال الملاحظات والطلبات (روابط إلكترونية).
- أرقام خدمة العملاء (اتصال مباشر - استقبال عبر برنامج الواتساب - قنوات التواصل الاجتماعي).
- البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.
- الأرقام الهاتفية الخاصة بالجمعية.
- التواصل أو الحضور المباشر لموقع الجمعية.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- المسؤولون في الميدان من مشرفي الحلقات والدور النسائية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- تزويد المستفيد بالرابط الذي يرغب به (رابط تسجيل)؛ (رابط التطوع)، (رابط التقديم على وظيفة) وغيرها من الروابط .
- يقوم المستفيد بتعبئة الطلب الذي يرغب به .
- يأخذ الطلب مجراه في المعاملات المعتادة (سواء لدى الرجال أو النساء) كالتالي :

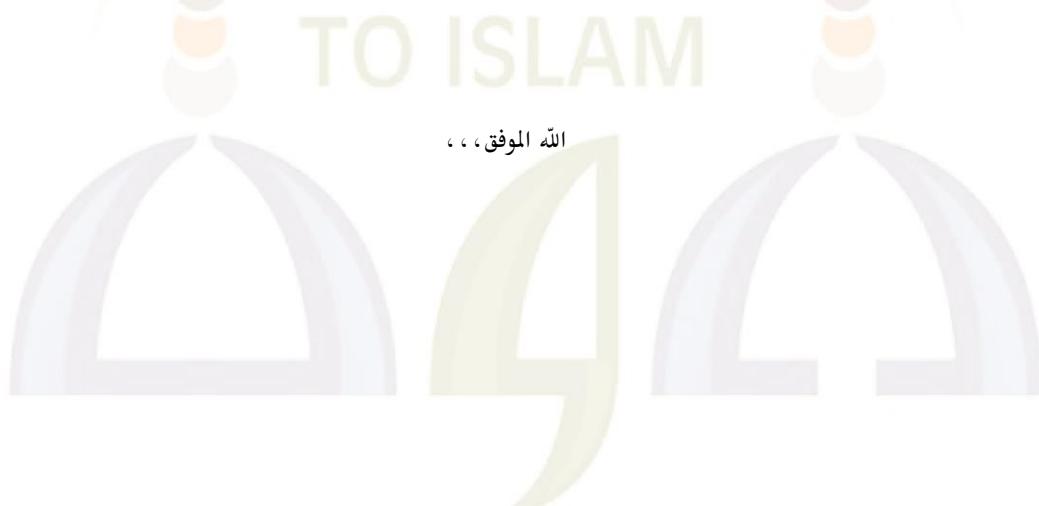


المملكة العربية السعودية

المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والارشاد وتنمية الجاليات بمحافظة تنومة
ترخيص رقم ٣٨١

طلبات المستفيد							
العمل (متطوع)	م	العمل (إداري)	م	العمل (داعيه)	م	التسجيل (مستفيد)	م
الرابط مباشرة يستقبل طلب التطوع	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	في حال استيفاء الشروط يتم الحصول على الحصول على موعد مقابلة شخصية	١	الرابط مباشرة يستقبل طلب التسجيل	١
يدرج الاسم في قوائم المتطوعين	٢	طلب التقديم في السلم الوظيفي	٢	طلب دخول الامتحان	٢	تحويل الطلب لأقرب حلقة أو دار نسائية	٢
استقبال طلبات المتطوعين ومنهم شهادات تطوع حسب فرصهم التطوعية	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	تحديد موعد الامتحان والتوجيه في حال الاجتياز	٣	التواصل مع المستفيد	٣

٤ - في حال وجود شكوى يتم التواصل مع مقدم الشكوى لشرح الأمر أو الحصول على مزيد من الاستيضاح في جو من السرية والخصوصية والاحترام ، وبعد الانتهاء لاحقاً من الوقوف على ملابسات الأمر واتخاذ القرار المناسب يتم إبلاغه بانتهاء الملاحظة واتخاذ الإجراء المناسب دون بيان الاجراء الذي اتخذ حفاظاً على خصوصية الطرف الآخر .



الله الموفق ، ،



حساب الراجحي: SA9380000295608010008559
حساب بنك البلاد: SA9215000999120180950009
حساب البنك الأهلي: SA7310000042199448000100

تنومة- الشارع العام مقابل البنك الأهلي
جوال: @ d 3 w a h t 1 0501180011
M d a w a h 1 4 3 2 @ g m a i l . c o m



المملكة العربية السعودية

المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
جمعية الدعوة والإرشاد وتوسيع المجالات بمحافظة تنومة
ترخيص رقم ٣٨١

(نموذج اعتماد)

(مجلس الإدارة)

الحمد لله والصلوة والسلام على رسول الله، وبعد:

تم اعتماد (لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات) بجمعية الدعوة والإرشاد وتوسيع المجالات بمحافظة تنومة في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته رقم (٣) المنعقدة يوم الأربعاء بتاريخ ١٨/٠٢/١٤٤٤هـ الموافق ٢٠٢٢/٠٩/١٤م، وقرر اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية ووفق الصياغة المرفقة بالاعتماد.

توقيع الأعضاء:

الاسم	صفته بالمجلس	التوقيع	م
ناصر بن عبدالله بن محمد الأسمري	رئيس المجلس		١
محمد بن عبدالله آل مسلم الشهري	نائب الرئيس		٢
فايز فراج عبدالله الشهري	المشرف المالي		٣
عبدالله بن سالم بن سعد الشهري	عضو		٤
محمد بن حسن بن محمد الشهري	عضو		٥
ياسر بن عبدالرحمن بن محمد الشهري	عضو		٦
بدر بن سعيد بن عبدالرحمن الشهري	عضو		٧



حساب الراجحي: SA9380000295608010008559



حساب بنك البلاد: SA9215000999120180950009



حساب البنك الأهلي: SA731000042199448000100

تنومة- الشارع العام مقابل البنك الأهلي

جوال: @d3wah1 0501180011

E-mail: dawah1432@gmail.com