



# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

## اللائحة التنظيمية لتقديم الخدمات للمستفيدين

### المقدمة :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بتمير السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع أطراف 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 بتمير 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 باتقان وجودة عالية ومتابعة احتياجاتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف .

### الأهداف التفصيلية :

- ١- دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية .
- ٢- تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تم دراسته ويدخل تحت أهداف الجمعية بأحدث الأساليب التقليدية والإلكترونية .
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم عن برامج ومناشط الجمعية من خلال عدة قنوات .
- ٤- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة البرامج المقدمة والتحسين المستمر .
- ٥- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات .

## الممارسات في تقديم البرامج الدعوية والإرشادية للمستفيدين وذلك عن طريق ما يأتي :

- 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 ردة 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 الخارجييين.
- 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.

## قنوات التواصل مع المستفيدين :

- ١- المقابلة الشخصية
- ٢ . الاتصالات الهاتفية
- ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤ . الخطابات
- ٥ . الموقع الالكتروني للجمعية
- ٦- البريد الالكتروني
- ٧- الاستبانات الورقية أو الالكترونية .

## إجراءات التعامل مع طلبات المستفيدين :

- ١ . استقبال طلبات الرفع بالبرامج الدعوية والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الموافقات اللازمة حين وصولها .
- ٢ . الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج و المناشط 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 .

## المراجع :

اعتمد مجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في اجتماع ( ١٧ ) هذه السياسة بتاريخ / / و تحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة .