



الرقم: .....

التاريخ: / / ١٤

المرفقات: .....

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الواسطة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

برقم ٣٤٨٠



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

## مقدمة :

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز الوساطة 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 بمركز الوساطة 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 إلى تحقيق الأهداف.



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

## الأهداف التفصيلية:

- دراسة احتياج الفئات المستفيدة من برامج الجمعية.
- تنفيذ البرامج المناسبة وفق كل احتياج تم 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 الممارسات في تقديم البرامج الدعوية والإرشادية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:
  ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن برامج الجمعية الدعوية والإرشادية المقدمة من الجمعية
  ٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية 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 جودة البرامج الدعوية والإرشادية تصب في احتياج المستفيدين منها حيث أنها أداة للتقويم والتطوير.



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

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

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 المستخدمة في التواصل مع الفئات المستفيدة:

١. المقابلة الشخصية.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. وسائل التواصل الاجتماعي.
٤. الخطابات.
٥. قنوات التواصل.

### الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. الاستبانات الالكترونية والورقية.



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

ويتم التعامل مع المستفيد من برامج الجمعية على مختلف المستويات بالشكل التالي:

- أ- 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.
- ب- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.
- ج- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- د- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.

آلية تسجيل المستفيدين :

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام وهي:

أ. البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق:

يتم 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.

ب. البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق:



الرقم:

التاريخ: / / ١٤

المرفقات:

١- يتم نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بعد) ومعايير القبول والتسجيل ، وذلك في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل.

٢- يتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في الفعالية متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الاجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

ت. البرامج التي تستقطب المتطوعين:

٣- يتم تحديد الفرص التطوعية ونشرها في المنصة الوطنية للتطوع.

٤- يتم التواصل مع المتطوعين المسجلين من قبل إدارة التطوع وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية.

ث. الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية:

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

٢- يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية وتوفيرها لهم حضوريا في مقر الجمعية أو إلكترونيا عبر الزيارة الميدانية أو شحنها لعناوينهم المدونة في الطلب مع الإفادة بالاستلام.