



## سياسة

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات في الصحافة (مشكاة)

الإصدار الأول ٢٠٢١م

■ **مقدمة:** تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجيبيل 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 والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وتركز جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالجيبيل 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.

## المادة (١) الخدمات المقدمة للمستفيدين:

- (١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- (٢) تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- (٣) 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.
- (٤) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- (٥) 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 آراء المستفيدين.

## المادة (٢) آلية التعامل مع المستفيدين:

- (٦) تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحرصهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- (٧) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

- ٨) استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- ٩) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ١٠) زيادة ثقة وانتماء المستفيدين للجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

### المادة (٣) طرق التعامل مع المستفيد:

- ١) استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافي.
- ٢) التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣) الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط الدعوية والإرشادية.
- ٤) العناية باقتراحات المستفيدين.
- ٥) التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح سترفع عبر برنامج تيسير وسيتم التواصل معهم عند الموافقة عليها.

### المادة (٣) المتطلبات المطلوبة للمستفيدين من الجمعية:

- أ) الهوية الوطنية أو الإقامة سارية المفعول.
- ب) تعبئة السجل الخاص بطلب الخدمة.

### المادة (٤) إلغاء أو تعليق ملفات المستفيدين:

- أولاً: يتم تعليق ملف المستفيد:
  - ٦) وفاة المستفيد.
  - ٧) إذا ثبت لدى الجمعية أن المعلومات المقدمة لها غير صحيحة.

- ثانياً: يتم تعليق الملف مؤقتاً في الحالات التالية:

(١) عدم تحديث بيانات المستفيد.

(٢) عدم إمكانية التواصل.

(٣) عدم الجدوية في الاستفادة من خدمات وبرامج الجمعية.

## المادة (٥) نوع الخدمات المقدمة للمستفيدين:

- (أ) تخصص مبالغ المنح المقيدة ببرامج ومشاريع وفتة محددة بما قيدهته المنحة.
- (ب) يخصص الصرف من حساب الزكاة على البرامج والمشاريع الخاصة بفتة المستحقين فقط من المستفيدين.
- (ت) تخصص خدمة الجمعية بالدعم النوعي للمستفيدين وأسرهن من تأهيل للوظائف وتدريب للمشروعات الانتاجية وتقديم الخدمات الاستشارية والتربوية والمساندة بكافة المتطلبات الإدارية والقانونية والاجتماعية الضامنة لكفاف المستفيدة وعفافها.

## المادة (٥) قنوات التواصل مع الجمعية:

- (١) قنوات استقبال الملاحظات والمقترحات (روابط إلكترونية).
- (٢) أرقام التواصل.
- (٣) وسائل التواصل الاجتماعي.
- (٤) الخطابات.
- (٥) البريد الإلكتروني للجمعية.
- (٦) زيارة الجمعية.
- (٧) الموقع الإلكتروني للجمعية.
- (٨) المكاتب الفرعية.

## ❖ المراجع:

- اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (العاشر) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٠٨/٠٧/٢٠٢١م، وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات الموضوعة سابقاً بهذا الخصوص.