

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء رقم التسجيل : ٣٣٧٩

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah and Community Guidance Association in baqaa



B A Q A A

حساب المكتب لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٩٢٦٠٨) إفطار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٢٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)

موقع الجمعية: [dawabaqa.org](http://dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [info@dawabaqa.org](mailto:info@dawabaqa.org)



## 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.

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

حساب المكتب لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٢٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)



رقم الصادر: .....  
التاريخ: .....  
المشروعات: .....

\* 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 وائتماء 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 المكتب لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٢٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)

موقع الجمعية: dawabaqa.org البريد الإلكتروني info@dawabaqa.org

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 والناشط الدعوية والإرشادية دون تأخير.

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

حساب المكتب لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٢٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)

موقع الجمعية: dawabaqa.org البريد الإلكتروني info@dawabaqa.org

رقم الصادر :  
التاريخ :  
المشروعات :



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

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة

بقعاء بجلسته الرابعة المنعقدة بتاريخ ٢٢/١٠/١٤٤٣هـ الموافق ٢٣/٥/٢٠٢٢م

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين.

جمعية الدعوة والإرشاد  
وتوعية الجاليات بمحافظة بقاء  
Dawah and Community Guidance Association in baqaa



حساب المكتب لدى مصرف الراجحي الرئيسي (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٢٢٧٠٤) الوقف (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠١٩)  
الزكاة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٩٢٦٠٨) إفتار صائم (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٤٣) العمرة (٢٩٠٦٠٨٠١٠٠٠٣٠٣٥)  
فرع بقاء رقم ٢٩٠ - تليفاكس ٠١٦-٥٢٧٥٠٠٠ ج: ٠٥٢٨٢٧٥٠٠٠ ص.ب: ١٢٥ الرمز البريدي محافظة بقاء (٨١٩١١)

موقع الجمعية: [dawabaqa.org](http://dawabaqa.org) البريد الإلكتروني [info@dawabaqa.org](mailto:info@dawabaqa.org)