



الرقم :
التاريخ :
المرفقات :

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز سلطنة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها

بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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 بمركز سلطنة 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 خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم 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

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

- ٤-تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥-التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦-زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- ١- المقابلة الشخصية.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية.

ضوابط تسجيل المسلم الجديد

- ١- أن يشهر إسلامه بالجمعية
- ٢- تعبئة ملف المسلم الجديد
- ٣- صورة من جواز السفر
- ٤- صورة من الإقامة
- ٥- صور شمسية

آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

- ١-أن يكون متواجدا في نطاق الجمعية.
- ٢- أن يكون مقيما إقامة نظامية بمركز سلطنة.
- ٣- أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.





الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

اعتماد أعضاء مجلس الإدارة للسياسات واللوائح في اجتماعه بتاريخ ٦/٣/٢٠٢٤ على النحو التالي :

- (١) نظام الرقابة الداخلي .
- (٢) سياسة آليات الرقابة والاشراف على المنظمة وفروعها ومكاتبها وتقييمها .
- (٣) سياسة تعارض المصالح .
- (٤) سياسة خصوصية البيانات .
- (٥) سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثلافها .
- (٦) لائحة صلاحيات المشرف المالي .
- (٧) سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم خدمات لهم .
- (٨) لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للمجلس .
- (٩) لائحة تعيين المدير التنفيذي .
- (١٠) لائحة المشتريات .
- (١١) سياسة قواعد السلوك .
- (١٢) سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة .
- (١٣) سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات .
- (١٤) سياسة الوقاية من عملية غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .
- (١٥) لائحة الاستثمار .
- (١٦) دليل الإجراء المالي .
- (١٧) لائحة المقبوضات .
- (١٨) سياسة إدارة المتطوعين .
- (١٩) لائحة الموارد البشرية .
- (٢٠) سياسة جمع التبرعات .
- (٢١) اللائحة المالية .
- (٢٢) سياسة مصفوفة صلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية .
- (٢٣) آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية .



الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

- (٢٤) دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية .
- (٢٥) تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة .
- (٢٦) الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء المجلس الجديد بعمل الجمعية .
- (٢٧) قائمة بصلاحيات مجلس الإدارة ومدة التفويض .
- (٢٨) صلاحيات مجلس الإدارة .
- (٢٩) سياسة الاشتباه بعملية غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب .

توقيع أعضاء مجلس الإدارة

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	بدر جابر عايض آل فهاد	رئيس	
٢	عايض جروان مشرف كويخ	نائب الرئيس	
٣	محمد مبارك محمد العجمي	مسؤول مالي	
٤	عبدالله حسن مسفر العرجاني	عضو	
٥	مسفر محمد عبدالرحمن الفهادي	عضو	

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بسلطنة