

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستفيدين

جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بحة

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
بترخيص رقم (٣٥٤٩)

❖ تمهيد

تحرص جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بحة على تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدماتها الدعوية والتعليمية والاجتماعية، بما يكفل تحقيق رسالتها في إيصال الدعوة إلى غير المسلمين، ورعاية المسلمين الجدد، وتقديم البرامج التوعوية الشرعية للجاليات المسلمة. وتضع الجمعية هذه السياسة لضبط العلاقة مع المستفيدين من الجاليات وغيرهم من الفئات المستهدفة، بما يضمن حفظ الحقوق، وتحقيق العدالة في تقديم الخدمة، وسهولة الوصول للمستفيد، ورفع مستوى رضاهم، وضمان تقديم الخدمة بجودة ومهنية.

❖ الهدف العام

تقديم خدمات دعوية وتوعوية وإرشادية متكاملة و متميزة للمستفيدين من الجاليات المسلمة، والمسلمين الجدد، وغير المسلمين الراغبين في التعرف على الإسلام، بأعلى درجات الجودة، وبأساليب مبتكرة وسهلة الوصول، بما يحقق رسالة الجمعية ويعزز من أثرها في المجتمع.

❖ الأهداف التفصيلية

١. الوصول إلى المستفيدين من الجاليات والدعوة إلى الله بالحكمة والموعظة الحسنة.
٢. تقديم البرامج التوعوية والدعوية وفق حاجات المستفيد الثقافية واللغوية.
٣. دعم المسلمين الجدد وتأهيلهم بالعلم الشرعي والبرامج التربوية.
٤. تعزيز الصورة الإيجابية عن الإسلام لدى غير المسلمين.
٥. تحقيق رضا المستفيدين وقياسه لتحسين الأداء والخدمات.
٦. إتاحة الخدمة بلغات متعددة من خلال موظفين ومترجمين مؤهلين.
٧. الوصول للمستفيد في موقعه (مقار العمل، السجون، المستشفيات، المساكن) حفاظاً على وقته وتيسيراً لدعوته.
٨. تصحيح المفاهيم المغلوطة عن الإسلام والخدمات المقدمة من الجمعية.

❖ الفئات المستفيدة

١. الجاليات غير المسلم والجاليات المسلمة المحتاجة للتوعية والتأهيل الشرعي
٢. الشباب والشابات .
٣. المسلمون الجدد.
٤. غير المسلمين الراغبون في التعرف على الإسلام.
٥. السجناء والموقوفون.
٦. الجهات الحكومية والخاصة في نطاق الدعوة.

❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

١. المقابلات المباشرة.
٢. الاتصال الهاتفي.
٣. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٤. برامج التواصل الاجتماعي بلغات متعددة.
٥. المعارض والمناسبات الدعوية.
٦. التطبيقات الذكية والبوابات الإلكترونية.
٧. الزيارات الميدانية والدعوية.

❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
٣. أدلة البرامج الدعوية والتعليمية.
٤. قاعدة بيانات المستفيدين والمترجمين.
٥. ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.
٦. أدلة تعريف بالإسلام بلغات مختلفة.

❖ آلية التعامل مع المستفيدين

١. الاستقبال الأولي: الترحيب بالمستفيد بلباقة واحترام، وتوفير مترجم إن لزم.
٢. جمع البيانات: تسجيل بيانات المستفيد والتأكد من صحتها وسريتها.
٣. تحديد نوع الخدمة: دعوة - إرشاد - دعم - دورة تعليمية - ترجمة - استشارة.
٤. التحويل: تحويل المستفيد إلى القسم المعني أو المتخصص الشرعي أو الاجتماعي.
٥. رفع الطلبات: إن تطلب الأمر، يتم رفع الطلب للجنة المختصة (مثل لجنة رعاية المسلمين الجدد).
٦. تقديم الخدمة: يتم تقديم الخدمة مباشرة أو جدول برنامج للمستفيد حسب احتياجه.
٧. التوثيق والمتابعة: توثيق الخدمة المقدمة ومتابعة أثرها وتقييم رضا المستفيد.

❖ حقوق المستفيد

- الاحترام والمعاملة الحسنة.
- السرية التامة في البيانات.
- الترجمة والخدمة بلغته إن توفرت.
- الرد على استفساراته وتوجيهه بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.
- المشاركة في تقييم الخدمة المقدمة.
- حق المسلم الجديد في الرعاية والتمكين.

❖ واجبات المستفيد

- احترام القوانين والتعليمات الداخلية.
- تقديم معلومات صحيحة وواضحة.
- الالتزام بالحضور والأنظمة في حال الاشتراك في البرامج.
- عدم إساءة استخدام الخدمة.

❖ قياس رضا المستفيد

- استبانة رضا بعد كل دورة أو برنامج.
- مقابلات دورية مع المسلمين الجدد.
- تحليل الشكاوى والمقترحات.
- تطوير الخدمات بناء على رأي المستفيدين.

❖ أحكام ختامية

- تخضع هذه السياسة للمراجعة والتحديث بشكل دوري.
- تعتمد من مجلس الإدارة، وتلزم جميع الإدارات بتنفيذها.
- تُعد جزءاً من منظومة الحوكمة والشفافية في الجمعية.

تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (٤٦/٥) بتاريخ ٢٠٢٤/١١/٠٧ م.

رئيس مجلس إدارة جمعية

الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة بحة

أحمد بن رافع القرني





جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بمحافظة بكرة

الرقم:
التاريخ: ١٤ / / ١٤
المرفقات:

محضر اجتماع

رقم الاجتماع	٤٦-٥	تاريخ الاجتماع	١٤٤٦/٠٥/٠٥ هـ الموافق ٢٠٢٤/١١/٠٧ م
مكان الاجتماع	مقر الجمعية	وقت بداية الاجتماع	٠٤:٥٠ مساءً

أعضاء المجلس

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	أحمد رافع حسن القرني	رئيس مجلس الإدارة	
٢	هاني صليح مطر العيسى	نائب الرئيس	
٣	صالح عقار صالح الزهراني	عضو مجلس	
٤	سامي علوان ردعان النخالي	عضو مجلس	
٥	علي علوان ردعان النخالي	عضو مجلس	

محاو الاجتماع	الاطلاع على التعاميم الواردة
	مناقشة طلب استقالة عضو الجمعية العمومية
	مناقشة طلبات الانضمام لعضوية الجمعية العمومية.
	مناقشة اعتماد وتحديث السياسات واللوائح والأنظمة في الجمعية.

القرارات والتوصيات	اطلع المجلس على التعاميم الواردة وأوصى بالتقيد بجميع التعليمات الواردة و افق المجلس بالإجماع على استقالة الدكتور/ متعب عبدالله العتيبي من عضو الجمعية العمومية . بعد الاطلاع على الطلبات المقدمة للانضمام إلى عضوية الجمعية العمومية وبعد التأكد من استيفاء جميع المستندات والمتطلبات النظامية وفقاً لما ورد في اللائحة الأساسية للجمعية. قرر المجلس ما يلي: ١. الموافقة على قبول عضوية المتقدمين لعضوية للجمعية العمومية التالية أسمائهم : - ضيف عوض العازمي - عبد الرحمن سعد العتيبي ٢. تحديث سجل الجمعية العمومية بإضافة الأعضاء الذين تم قبول عضويتهم ضمن السجل الرسمي
-----------------------	--



يوتيوب الجمعية

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكرة



+966 53 268 6628

SA6180000322608010249994

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015359445000105

البنك الأهلي
السعودي SNB



بعد الاطلاع على تقرير المراجع الداخلي وما تم من مراجعة شاملة للسياسات واللوائح والأنظمة الداخلية للجمعية، وانطلاقاً من حرص المجلس على تحقيق متطلبات الحوكمة وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي وافق المجلس على اعتماد السياسات واللوائح وأنظمة العمل التالية:

- | | |
|---|--|
| ١- سياسة قواعد السلوك | ٢- سياسة الإفصاح عن بيانات أعضاء المجلس والإدارة |
| ٣- لائحة تنظيم العمل الموارد البشرية (النظام الداخلي) | ٤- سياسة نشر اللوائح والتقارير المالية |
| ٥- سياسة الإفصاح وتحديث البيانات | ٦- سياسة الإبلاغ عن المخالفات |
| ٧- لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي | ٨- سياسة تعارض المصالح |
| ٩- لائحة تنظيم العمل | ١٠- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها |
| ١١- لائحة إدارة التطوع والمتطوعين | ١٢- سياسة الالتزام بالأنظمة واللوائح |
| ١٣- لائحة وآلية التحقق من وصول التبرع من المتبرع إلى المستفيد النهائي | ١٤- سياسة الامتثال الداخلي |
| ١٥- لائحة المشتريات | ١٦- سياسة إدارة المخاطر |
| ١٧- لائحة شراء الأصول | ١٨- تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة |
| ١٩- اللائحة المالية | ٢٠- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب |
| ٢١- النظام المالي للجمعية | ٢٢- المؤشرات الدالة على عمليات غسل الأموال |
| ٢٣- دليل الإجراءات المالية والمحاسبية | ٢٤- سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب |
| ٢٥- سياسة التعامل مع المقبوضات | ٢٦- سياسة جمع التبرعات |
| ٢٧- سياسة صرف المساعدات | ٢٨- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة |
| ٢٩- آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية | ٣٠- آلية تحديد راتب المدير والموظفين القياديين |
| ٣١- سياسة الاستثمار وآلية تخصيص العوائد | ٣٢- آلية قياس رضا المستفيدين |
| ٣٣- سياسة التبرعات والاستبدال والإرجاع | ٣٤- الهيكل التنظيمي الإداري للجمعية |
| ٣٥- آلية استرداد التبرع للمتبرع | ٣٦- الهيكل التنظيمي المالي |
| ٣٧- سياسة التعامل مع الزكاة | ٣٨- إجراءات التوظيف |
| ٣٩- سياسة الحوكمة | ٤٠- سياسة التملك والاستثمار |
| ٤١- نظام الرقابة الداخلية | ٤٢- لائحة صلاحيات مجلس الإدارة والصلاحيات الممنوحة للمجلس |
| ٤٣- سياسة آلية الرقابة على المنظمة | ٤٤- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية |
| ٤٥- سياسة إدارة الشكاوى | ٤٦- آلية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب |
| ٤٧- سياسة الصرف على البرامج والأنشطة | ٤٨- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد |
| ٤٩- سياسة خصوصية البيانات | ٥٠- سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر |
| ٥١- سياسة قواعد السلوك | ٥٢- لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب |

القرارات والتوصيات



يوتيوب الجمعية

منطقة مكة المكرمة
- محافظة بكرة



+966 53 268 6628

SA6180000322608010249994

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



SA4410000015359445000105

البنك الأهلي
السعودي SNB

c.o.i.b1438@gmail.com



d3awy.bh



dawahbahrah38