

الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :
الموضوع :



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمركز بحر أبو سكينه
تحت إشراف
المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
رقم التسجيل : ٣٤٩٤

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية الدعوة بمركز بحر ابوسكينة

دعوة

الجمعية العامة

الجمعية العامة

العنوان / منطقة عسير - محافظة محايل - مركز بحر أبو سكينه جوال / ٠٥٠٤٩٦٠٩٧ هاتف / ٠١٧٢٤١١٦١٠

البريد الإلكتروني: mbs-tawny@hotmail.com - الموقع الإلكتروني: dawabhar.org.sa

239608010299447 - 239608010271990 - SA5080000239608010299447

239608010299447 وللتحويل من البنوك الأخرى | SA5080000239608010299447



المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمركز بحر أبو سكينه
تحت إشراف
المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي
رقم التسجيل : ٣٤٩٤

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

أولاً: المقدمة

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من برامجها الدعوية والاجتماعية والتعليمية، وذلك لضمان تحقيق أهداف الجمعية بكفاءة وفاعلية، وبما يعزز الثقة والمصداقية والشفافية.

ثانياً: التعريفات

- المستفيد: هو كل فرد أو جهة تتلقى خدمات أو برامج أو دعم من الجمعية، سواء دعوي أو تعليمي أو توعوي أو اجتماعي.
- الخدمة: هي أي نشاط أو برنامج تقدمه الجمعية بشكل مباشر أو غير مباشر للمستفيد.
- السرية: الحفاظ على خصوصية معلومات المستفيد وعدم الإفصاح عنها إلا في حدود ما يسمح به النظام.

ثالثاً: المبادئ العامة للعلاقة مع المستفيد

١. العدالة والمساواة: التعامل مع جميع المستفيدين دون تمييز بسبب العرق، أو اللغة، أو الجنسية، أو الجنس، أو الخلفية الاجتماعية.

العنوان / منطقة عسير - محافظة محايل - مركز بحر أبو سكينه جوال/ ٠٥٠٤٩٦٠٩٧ - هاتف / ٠١٧٢٤١١٦١٠
البريد الإلكتروني: mbs-tawny@hotmail.com - الموقع الإلكتروني: dawabhar.org.sa
SA5080000239608010299447 - 239608010271990 239608010299447

٢. الاحترام والتقدير: معاملة المستفيدين باحترام، والاستماع

اليهم، والتعامل معهم بأسلوب لائق.

٣. الخصوصية والسرية: الحفاظ على سرية معلومات المستفيد

وعدم استخدامها إلا بما يحقق مصلحة العمل وبما لا يضر
بالمستفيد.

٤. الشفافية: توضيح حقوق وواجبات المستفيدين، وشروط

الحصول على الخدمات.

٥. التمكين والتأثير: العمل على تمكين المستفيدين من

الاستفادة الفاعلة من البرامج، وتعزيز دورهم في تحقيق

أهداف البرامج.

رابعاً: حقوق المستفيدين

١. الحصول على الخدمة المعلنة وفق الشروط المقررة دون

تمييز.

٢. معرفة الشروط والمعايير للحصول على الخدمة.

٣. تقديم الملاحظات أو الشكاوى في حال وجود تقصير.

٤. الحفاظ على سرية بياناته ومعلوماته.

٥. الاحترام والتقدير من قبل جميع منسوبي الجمعية.



مملكة العربية السعودية
إدارة الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمركز بحر أبو سكينه
تحت إشراف
المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي
رقم التسجيل : ٣٤٩٤

الرقم :
التاريخ :
المشغوعات :
الموضوع :

خامساً: واجبات المستفيدين

١. الالتزام بالشروط والمتطلبات الخاصة بكل برنامج أو خدمة.
٢. تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة.
٣. الحفاظ على ممتلكات الجمعية وعدم إساءة استخدامها.
٤. التعاون مع منسوبي الجمعية وتقديم ما يلزم من وثائق أو إجراءات.
٥. احترام الأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجمعية.

سادساً: آلية التواصل مع المستفيدين

١. توفر الجمعية وسائل تواصل متنوعة للمستفيدين (هاتف، بريد إلكتروني، زيارات، منصات إلكترونية).
٢. يتم الرد على الاستفسارات خلال مدة لا تتجاوز [مثلاً: ٣ أيام عمل].
٣. تتيح الجمعية تقديم الاقتراحات والشكاوى إلكترونياً أو حضورياً.

سابعاً: آلية التعامل مع الشكاوى

١. استقبال الشكاوى بسرية تامة عبر الوسائل الرسمية.
٢. دراسة الشكاوى والتحقق منها خلال مدة لا تتجاوز [مثلاً: ٥ أيام عمل].

العنوان / منطقة عسير - محافظة محائل - مركز بحر أبو سكينه جوال / ٠٥٠٤٩٦٠٩٧ هاتف / ٠١٧٢٤١١٦١٠
البريد الإلكتروني: mbs-tawny@hotmail.com - الموقع الإلكتروني: dawabhar.org.sa
SA5080000239608010299447 - 239608010271990 239608010299447



المملكة العربية السعودية
هيئة الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات
بمركز بحر أبو سكة
تحت إشراف
المركز الوطني للتنمية القطاع الغير ربحي
رقم التسجيل : ٣٤٩٤

الرقم :
التاريخ :
المشروعات :
الموضوع :

٣. اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة الشكوى وإبلاغ المستفيد

بالنتيجة.

ثامناً: التقييم والتحسين

تقوم الجمعية بشكل دوري بقياس رضا المستفيدين وتقييم الخدمات،
وتستخدم النتائج لتحسين الأداء وضمان التطوير المستمر.

تاسعاً: أحكام عامة

- تسري هذه السياسة على جميع منسوبي الجمعية والمتطوعين.
- تُحدّث هذه السياسة بشكل دوري أو عند الحاجة.
- تُعتمد هذه السياسة من مجلس الإدارة، ويُعمل بها من تاريخ اعتمادها.

جمعية الدعوة والإرشاد

اعتماد السياسة
جمعية الجاليات ببحر أبو سكة



الاسم / هادي محمد هادي ال يزيد عسيري

المدير التنفيذي بجمعية الدعوة بمركز بحر أبو سكة

التوقيع/

العنوان / منطقة عسير - محافظة محايل - مركز بحر أبو سكة جوال / ٠٥٠٤٩٦٠٩٧ ، هاتف / ٠١٧٢٤١١٦١٠

البريد الإلكتروني: mbs-tawny@hotmail.com - الموقع الإلكتروني: dawabhar.org.sa

SA5080000239608010299447 - 239608010271990 239608010299447