

# لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

## وآلية التأكد من استحقاق المستفيد



## لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

### تمهيد:

سعيًا من جمعية ركن الحوار الأهلية لتنظيم علاقتها بجميع الأطراف الذين معها والمستفيدين من خدماتها من داعمين ومتطوعين ومدعويين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف، وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وإثبات التقصير في الأداء وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنسأ عند التقيد بما يكفل حماية كل الأطراف.

### الهدف العام:

تعريف غير المسلمين بالإسلام.

### الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيدين وكافة الفئات المستهدفة من الجمعية وذلك لتسهيل إجراءات تقديم هذه الاحتياجات بالوقت المناسب.
2. استخدام التقنية في تقديم الخدمات بأحدث الأساليب.
3. تقديم المعلومات والاجابة بشكل ملائم بما يتناسب مع المستفيدين والاجابة على استفساراتهم من خلال عدة قنوات.
4. تقديم الخدمات للمستفيدين في إطار نطاق الجمعية في مواقعهم.
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيدين كوسيلة لرفع الجودة والتحسين المستمر.
6. زيادة الثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال بناء أفضل المعايير.

### الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين عن طريق ما يلي:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى متلقي خدمات الجمعية عن الجمعية
2. تكون انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيدين والتشجيع على ذلك والتأكيد لهم بان التقييم أداة لتطوير العمل.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع العاملين بالجمعية.
5. لا تقدم الجمعية المساعدات العينية ولا النقدية للمستفيدين.



## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. وسائل التواصل الاجتماعي عبر حسابات الجمعية على الإنترنت.
2. موقع الجمعية على الإنترنت.

## الأدوات المتاحة للتعامل من قبل الموظفين للتعامل مع المستفيدين:

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. الجداول المعتمدة من الجهات المختصة بالأنشطة التي ستنفذ.
3. التعامل مع المستفيدين وطالب الخدمات في موقع الجمعية على شبكة الإنترنت.
4. استقبال المستفيدين بلباقة واحترام والإجابة على جميع استفساراتهم.
5. في حالة عدم معرفة الموظف بطريقة تلبية احتياج المستفيد التنسيق مع المسؤول المناسب في الجمعية لاستقبال وتلبية طلبه.
6. تقديم الخدمة اللازمة.

## آلية التأكد من استحقاق المستفيد:

1. تحديد الهوية والجنس والجنسية.
2. تحديد الديانة والعمر.
3. استخدام أسئلة التأكد من الجدية.
4. التقييم المرحلي للأثر.
5. التغذية الراجعة والتقييم النهائي.

