



جمعية كفلاء الأيتام
Orphan Sponsors Association

سياسة تنظيم العلاقة

مع المستفيدين

جمعية كفلاء الأيتام

مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

بترخيص رقم (1000672200)



❖ تمهيد

تحرص جمعية الجود للخدمات الإنسانية بمحافظة بحرة 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 ومتميزة 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

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



❖ الفئات المستفيدة

1. الجاليات غير المسلم و الجاليات المسلمة المحتاجة للتوعية والتأهيل الشرعي
2. الشباب والشابات .
3. المسلمون الجدد.
4. غير المسلمين الراغبون في التعرف على الإسلام.
5. السجناء والموقوفون.
6. الجهات الحكومية والخاصة في نطاق الدعوة.

❖ قنوات التواصل مع المستفيدين

1. المقابلات المباشرة.
2. الاتصال الهاتفي.
3. الموقع الإلكتروني للجمعية.
4. برامج التواصل الاجتماعي بلغات متعددة.
5. المعارض والمناسبات الدعوية.
6. التطبيقات الذكية والبوابات الإلكترونية.
7. الزيارات الميدانية والدعوية.



❖ الأدوات المتاحة لموظفي علاقات المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية.
2. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.
3. أدلة البرامج الدعوية والتعليمية.
4. قاعدة بيانات المستفيدين والمترجمين.
5. ملفات التوثيق والخدمات الموجهة.
6. أدلة تعريف بالإسلام بلغات مختلفة.

❖ آلية التعامل مع المستفيدين

1. الاستقبال الأولي: الترحيب بالمستفيد بلباقة واحترام، وتوفير مترجم إن لزم.
2. جمع البيانات: تسجيل بيانات المستفيد والتأكد من صحتها وسريتها.
3. تحديد نوع الخدمة: دعوة - إرشاد - دعم - دورة تعليمية - ترجمة - استشارة.
4. التحويل: تحويل المستفيد إلى القسم المعني أو المتخصص الشرعي أو الاجتماعي.
5. رفع الطلبات: إن تطلب الأمر، يتم رفع الطلب للجنة المختصة (مثل لجنة رعاية المسلمين الجدد).
6. تقديم الخدمة: يتم تقديم الخدمة مباشرة أو جدولاً برنامجاً للمستفيد حسب احتياجه.
7. 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.



جمعية كفلاء الأيتام
Orphan Sponsors Association

تم الاعتماد من مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (46/06) بتاريخ 1446/03/19
الموافق 2024/09/22 م.

رئيس مجلس إدارة جمعية كفلاء الأيتام
عتيق خالد محماس العتيبي



جمعية كفلاء الأيتام
Orphan Sponsors Association