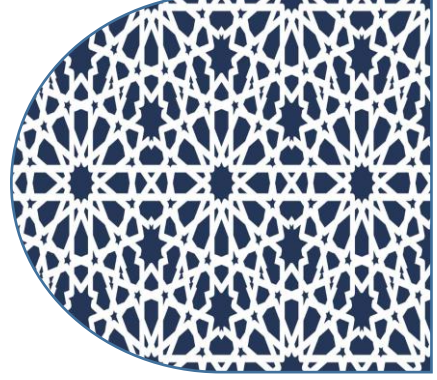
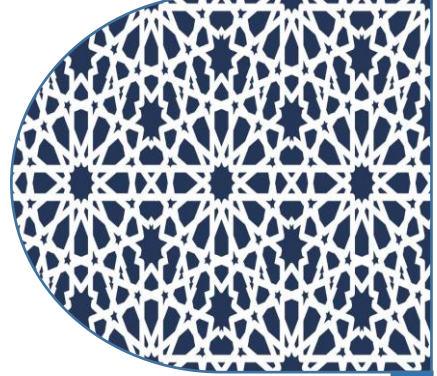




سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

معتمدة بقرار من مجلس الإدارة بمحضر رقم (٩) بتاريخ ١٤٤٢/٤/٢٥ هـ الموافق ٢٠٢٠/١٢/١٠ م



مقدمة

تضع الجمعية تلخيص السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

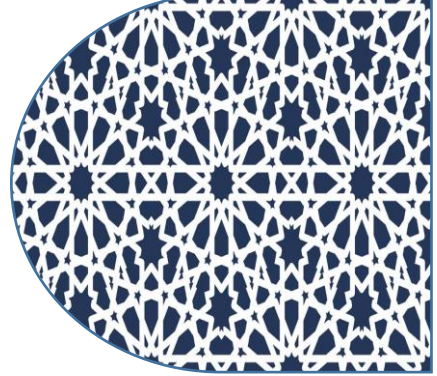
وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز 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 تبني أفضل المعايير



والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

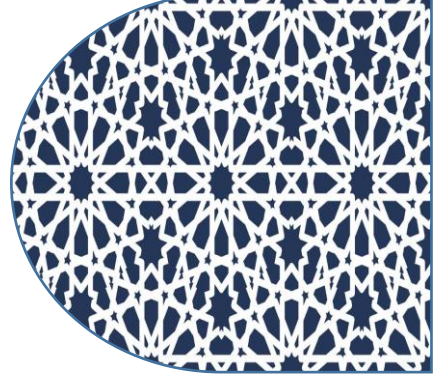
١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء المستفيد

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلة
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الالكتروني للجمعية
٨. مناديب المكاتب الفرعية

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللانحة الأساسية للجمعية
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
٤. طلب دعم مستفيد



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

الرقم : التاريخ : المرفقات : الموضوع :

محضر الاجتماع التاسع

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه وبعد:

إنه في يوم الثلاثاء ١٤٤٢/٤/٢٥هـ الموافق ٢٠٢٠/١٢/١٠م الساعة الخامسة مساءً تم عقد الاجتماع التاسع لمجلس إدارة جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمركز المضيق (اجتماع عن بعد عبر برنامج Zoom) نظراً للاجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا وبعد الإطلاع على :

- ١-لائحة الموارد البشرية ٢-الميثاق الأخلاقي للجمعية ٣-سياسة تعارض المصالح ٤-سياسة خصوصية البيانات ٥-سياسة جمع التبرعات ٦-آلية إدارة المتطوعين ٧-سياسة صرف المساعدات ٨-سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها ٩-سياسة الإبلاغ عن المخالفات ومقدمي البلاغات ١٠-آلية تحديد راتب المدير التنفيذي والموظفين القياديين في الجمعية ١١-إجراءات الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب ١٢-سياسة الرقابة والإشراف على الجمعية ١٣-سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة ١٤-آلية طلبات الانضمام للجمعية العمومية ١٥-تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة للجمعية ١٦-نظام الرقابة الداخلي ومراجعة أوامر الصرف للجمعية ١٧-سياسة الاستثمار ١٨-سياسة الصرف على البرامج والأنشطة والمصروفات العمومية والإدارية ١٩-لائحة المشتريات ٢٠-دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية ٢١-آلية التوظيف والوظائف الشاغرة والإعلان عنها ٢٢-مهام المشرف المالي ٢٣-صلاحيات مجلس الإدارة ٢٤-سياسة خصوصية المانحين ٢٥-سياسة قواعد السلوك ٢٦-سياسة التعامل مع المقبوضات .

تم اتخاذ القرارات الآتية:

١- اعتماد اللوائح والأنظمة والسياسات والإجراءات والآليات والمؤشرات أعلاه.

والله ولي التوفيق. وعلى ذلك جرى التوقيع



م	الاسم	العمل	التوقيع	م	الاسم	العمل	التوقيع
١	محمد عايش التتاي	رئيس المجلس		٧	فهد زيار الزيد	عضو	
٢	سلطان عيد المحمد	نائب الرئيس		٨	فرحان علي المظهر	عضو	
٣	نايف سعد المظهر	المسؤول المالي		٩	نايف ظاهر المرزوق	عضو	
٤	ملفي علي المظهر	عضو		١٠	محمد غنام الخلف	عضو	
٥	عايد خلف الزبيل	عضو		١١	عبدالله سعيد العضب	عضو	
٦	عايد خلف الزبيل	عضو		١٢	فهد عواد العايد	عضو	