سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد-:

تهدف الجمعية إلى تنظيم 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 الأداء, 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 بإتقان 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 :-

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- 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
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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 أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- المقابلة في مقر الجمعية
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة في الموقع الالكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :-

- اللائحة الأساسية للجمعية
- لائحة صرف المساعدات العينية للمستفيدين والتي تتضمن كذلك على :-
  - سياسة صرف المساعدات
  - لائحة وإجراءات إختيار المستفيدين

آلية التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته والتحقق من استحقاق المستفيد لخدمات الجمعية:-

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- يقوم قسم البحث بالتأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- القيام بالزيارات الميدانية للتأكد من استحقاق المستفيد للخدمة التي قدم عليها.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم وإفادته بأنه لن يستحق المساعدة في حال تم التأكد من عكس من أن البيانات المقدمة غير صحيحة.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للإدارة لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- يتم مراجعة ملفات المستفيدين الدائمين بصورة دورية للتأكد من عدم تغير حالاتهم وانهم في مازالوا في حاجة للدعم الذي تقدمه الجمعية.
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة.

حقوق المستفيد:

١- تقديم شكاوى ومقترحات عبر المنصة الرسمية في الموقع الرسمي.
٢- التواصل مع الجمعية عبر القنوات الرسمية وأرقام الهواتف المعلنه.

الاعتماد

بقرار مجلس الإدارة رقم ٩ بتاريخ ٢٠-١٢-٢٠٢٣م

محضر اجتماع مجلس الإدارة

اليوم	التاريخ	الوقت	المكان	النوع	عدد الصفحات	رقم الاجتماع
الاربعاء	٢٠٢٣/١٢/٢٠م	٥ م	الجمعية	عادي	٢	٩

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، فقد تم مناقشة المواضيع المدرجة في جدول الأعمال وانتهى فيها المجلس إلى ما يلي:

الموضوع	القرار
استعراض تقرير تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة للجمعية	استعرض تقرير تقييم المخاطر واكد على الحرص على زيادة الإجراءات حسب ما هو متبع بالإجراءات الخاصة لتجنب المخاطر والدخول بها.
عرض السياسات واللوائح للجمعية وتحديثها	بعد اطلاع المجلس على السياسات واللوائح تم اعتماده والعمل بها وهي:(سياسة تعارض المصالح سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغ/سياسة خصوصية البيانات/سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها/ سياسة جمع التبرعات/سياسة إدارة المخاطر/سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وتمويله /سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال ودليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب / سياسة تنظيم العلاقة من المستفيدين وتقديم الخدمات/سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة/ سياسة الصرف على البرامج / سياسة الاستثمار /آلية إدارة التطوع/لائحة الموارد البشرية/اللائحة المالية /لائحة المشتريات/دليل الإجراءات المالية/لائحة الصلاحيات المالية/ لائحة صلاحيات مجلس الإدارة/نظام الرقابة الداخلية/دليل إجراءات تجنب تنبيه العميل/ دليل إجراءات الإبلاغ عن الاشتباه في عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب/ تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة/آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية.
استعراض تقرير المراجع الداخلي عن الفترة من ٢٠٢٣/١٠/٣٠-/٠١/١م	استعرض المجلس تقرير المراجع الداخلي حيث اظهر سير العمليات المالية والإدارية وفق نظام الرقابة الداخلي للجمعية

محضر اجتماع مجلس الإدارة

اليوم	التاريخ	الوقت	المكان	النوع	عدد الصفحات	رقم الاجتماع
الاربعاء	٢٠٢٣/١٢/٢٠م	٥ م	الجمعية	عادي	٢	٩

الموضوع	القرار
اطلاع المجلس على نتيجة استبيانات رضى العملاء المستفيدين والموظفين والمتبرعين ودراستها	حيث اوضحت الدراسة انه يوجد رضى ممتاز عن أداء الجمعية ووجه المجلس لتحسين الجوانب التي يوجد بها عدم رضى او قصور ونشرها بموقع الجمعية الإلكتروني
تكليف مسؤول الالتزام	قرر مجلس الإدارة تكليف العضو الأستاذ/ سعد بن خالد المطيري بمهمة مسؤول الالتزام بالجمعية ومن مهامه القيام بمراجعة وتدقيق جميع عمليات المراجعة للأنظمة واللوائح والسياسات حسب الوصف الوظيفي المرفق

الاسـم	الصفـة	التوقيع
صالح محمد عبد الله القرعاوي	نائب الرئيس	
عبد الله عبد الرحمن عبد العزيز المانع	المشرف المالي	
عبد الله فهد عبد العزيز السعيد	عضوًا	
أحمد إبراهيم محمد الجالسي	عضوًا	
صالح حمد عبد الله الشبل	عضوًا	
سعد خالد زنيوط المطيري	عضوًا	

رئيس المجلس

عادل بن حمد الحديبي