جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
A'ABA ORPHANS' WELFARE SOCIETY IN ASIR

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية آباء لرعاية الأيتام

بمنطقة عسير

الفهرس

الفهرس 2
تمهيد 3
الهدف العام :- 3
الأهداف التفصيلية :- 3
القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين 4
الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين 5
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :- 5
اعتماد مجلس الإدارة 7

تمهيد :-

تضـع الجمعيـة السـيـاسـات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مسـتفيـدين وداعمين ومتطوعين وخلافه , بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشـكل أنظمة العمل والعقود المصـدر الأسـاسـي في تحديد حقوق وواجـبـات الـمتعـاقـدين وطريقـة أدائها وتبعـات التقصـير في الاداء , وحـدود المسـؤولية وطريقة تسـوية الخلافات التي قد تنشـأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

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

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة للمسـتفيدين من كافة الشـرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجـاز معـاملاتهم ومتـابعـة متطلبـاتهم ومقترحـاتهم والعمـل على مواصـلـة التطوير والتحسـين التي تتم بـالتعـاون مع كـافـة الجهـات للوصـول إلى تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :-

1. تقـدير حـاجـة المسـتفيد وكافة الفئات المسـتفيدة في الجمعية من خلال تسـهـيـل الإجراءات وحصـولهم على كـافـة الخـدمـات المطلوبـة دون عناء ومشقة
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
3. تقـديم المعلومـات والإجـابـات بشـكـل ملائم بمـا يتنـاسـب مع تسـاؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت

4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

ب. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات

ج. 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

د. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي

ه. 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

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.

5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الالكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.

5. التوضـيح للمسـتفيد بأن طلبه سـيرفع للجنة البحث لدراسـة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ) في دورته ( ) هذه السياسة في ...../...../..... وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقا .

جمعية آباء لرعاية الأيتام بمنطقة عسير
A'ABA ORPHANS' WELFARE SOCIETY IN ASIR

صدر هذا القرار عن مجلس الإدارة في جلسته رقم (20)، الدورة الرابعة 2023، المنعقد يوم الثلاثاء 1445/03/11 الموافق 2023/09/26. نرجو الاطلاع عليه و تنفيذه.	
القرار صادر برقم:	الاطلاع على لوائح و سياسات الجمعية بغرض اعتمادها. اطلع المجلس على لوائح و سياسات الجمعية حسب القائمة المرفقة بجدول أعماله. و اتخذ بشأنها ما يلي: 1. اعتماد لوائح وسياسات الجمعية حسب القائمة المرفقة. 2. متابعة ما يستجد في مجال اللوائح والسياسات، سواءً ما يصدر من الجهات المشرفة، أو ما يتطلبه العمل في الجمعية، ودراسته، و رفعه لمجلس الإدارة لمراجعته و إقراره. المسؤول عن التنفيذ: نائب المدير العام، و إدارات و وحدات الجمعية.

و تفضلوا بقبول خالص التقدير،،

د. سعد بن عبدالله آل عمرو
المدير العام

عطفاً على قرار مجلس الإدارة رقم (3) في جلسته رقم (20) الدورة الرابعة 2023، المنعقد يوم الثلاثاء 1445/03/11 الموافق 2023/09/26، تم الاطلاع على اللوائح والسياسات واعتمادها.

الميثاق الأخلاقي للعاملين	نظام الرقابة الداخلي	لائحة الصلاحيات المالية للمجلس، وللإدارة التنفيذية (اللائحة الأساسية)
لائحة العمل التطوعية	لائحة لحفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات المعتمدة	سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
لائحة تنظيم العمل	لائحة لصلاحيات المجلس والصلاحيات الممنوحة من قبل مجلس الإدارة	سياسة قواعد السلوك
لائحة صرف المساعدات العينية والنقدية	لائحة وإجراءات للمشتريات	سياسة خصوصية البيانات
لائحة الموارد البشرية	اليه للتأكد من استحقاق المستفيد (لائحة شؤون المستفيدين)	سياسة جمع التبرعات
لائحة الرواتب والأجور	آلية إدارة المتطوعين	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
اللائحة المالية	لائحة بصلاحيات المجلس والصلاحيات التي فوضها وإجراءات اتخاذ القرار ومدة التفويض (لائحة مجلس الإدارة)	سياسة تعارض مصالح الجمعيات
سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين
سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال	سياسة الاحتفاظ بالوثائق و اتلافها	سياسة الصرف للبرامج والأنشطة
سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	سياسة مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله	سياسات وإجراءات مالية للاستثمار في الجمعية

اعتماد رئيس و أعضاء مجلس الإدارة:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
1	الدكتور ناصر بن محمد آل قميشان عسيري	رئيس مجلس الإدارة	
2	الدكتور محمد بن مريح آل عارم	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	الأستاذ محمد بن أحمد سليمان كعكي	المشرف المالي	
4	الدكتور سعد بن عوض آل غنوم	عضو مجلس إدارة	
5	الدكتور عبود بن علي درع	عضو مجلس إدارة	
6	الدكتور محمد بن عبد الله البريدي	عضو مجلس إدارة	أعتذر عن الحضور
7	الشيخ محمد بن سعيد القحطاني	عضو مجلس إدارة	أعتذر عن الحضور