



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

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

تمهيد :-

تضع الجمعية 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 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 :-

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات

4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا 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
 - هـ. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية لارتقاء 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 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

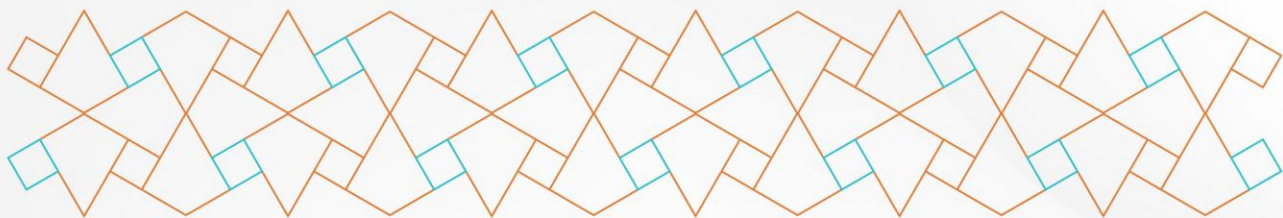
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

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 طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.

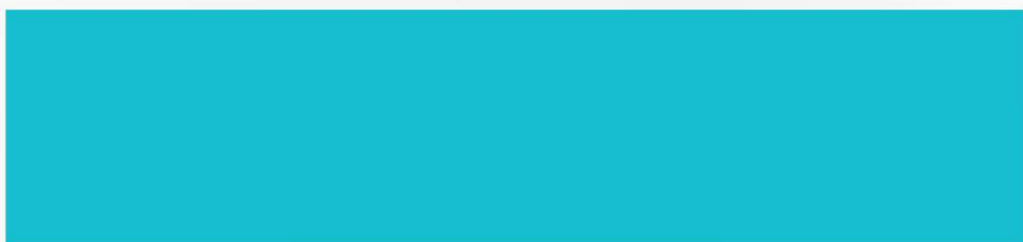
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة .

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 وتنفيذه.

الاطلاع على لوائح وسياسات الجمعية بغرض اعتمادها.
اطلع المجلس على لوائح وسياسات الجمعية حسب القائمة المرفقة بجدول أعماله. واتخذ بشأنها ما يلي:

1. اعتماد لوائح وسياسات الجمعية حسب القائمة المرفقة.
2. متابعة ما يستجد في مجال اللوائح والسياسات، سواء ما يصدر من الجهات المشرفة، أو ما يتطلبه العمل في الجمعية، ودراسته، ورفع له لمجلس الإدارة لمراجعته وإقراره.

القرار
صادر
برقم 3:

المسؤول عن التنفيذ: نائب المدير العام، وإدارات ووحدات الجمعية.

و تفضلوا بقبول خالص التقدير،،

د. سعد بن عبد الله آل عمرو

المدير العام





جمعية رعاية الأيتام
بمنطقة عسير (آباء)
ترخيص رقم 451



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، ولإدارة 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 للمستفيدين	سياسة خصوصية البيانات
لائحة الموارد البشرية	آلية 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 واتباعها	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 وأعضاء 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 كعبي	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

