



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية عيون جدة
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص (582)
الإصدار الثاني - 2024



تمهيد

تضع جمعية عيون جدة 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- :

- 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 2.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته 4.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

لزيادة ثقة وانتفاء 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 إنها 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 آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين - :

- لمقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد

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

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

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين للجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته 30 المنعقدة بتاريخ 7 / 4 / 1445 هـ الموافق 22 / 10 / 2023م

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (30)

انه في يوم الأحد 7 / 4 / 1445هـ الموافق 22 / 10 / 2023م الساعة 1 ظهرا تم عقد اجتماع مجلس الإدارة رقم

(30) عن بعد " zoom " حيث تم مناقشة الأعمال المدرجة على جدول الأعمال واتخذ بشأنها القرارات التالية:

- مناقشة تحديث اللائحة الأساسية للجمعية.
- اعتماد السياسات واللوائح الداخلية بالجمعية التالية: سياسة خصوصية البيانات ، جمع واستبدال وارجاع التبرعات ، تنظيم العلاقة مع المستفيدين ، تقييم المخاطر ، تعارض المصالح ، الاحتفاظ بالوثائق واتلافها ، الإبلاغ عن المخالفات ، إدارة المتطوعين ، الاشتباه والوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ، الصرف للبرامج والأنشطة ، الإجراءات المالية والمحاسبية ، الاستثمار ، لوائح تنظيم العلاقة مع المستفيدين ، الموارد البشرية ، صرف المساعدات للمستفيدين ، مصفوفة الصلاحيات المالية والإدارية ، اللائحة المالية ، لائحة المشتريات ، آلية إدارة المتطوعين ، آلية إدارة طلبات العضوية للجمعية العمومية ، نظام الرقابة الداخلي والميثاق الأخلاقي وقواعد السلوك
- الموافقة على تفويض الأستاذ: نواف بن حسن بن يحي شامي بصفته عضو مجلس إدارة لإدارة الحسابات البنكية لدى الجمعية.

انتهى الاجتماع تمام الساعة 2 مساء

المصادقة على المحضر:

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	م. أنس بن محمد صالح صيرفي	رئيس مجلس الإدارة	أنس
٢	أ. عبد الله بن سالم باخشب	نائب رئيس مجلس الإدارة	عبد الله
٣	أ. نواف بن حسن شامي	عضو مجلس إدارة	نواف
٤	أ. عبد الله بن عوض بن لادن	عضو مجلس الإدارة	عبد الله
٥	أ. احمد عبد القادر باعشن	عضو مجلس الإدارة	احمد
٦	أ. مالك بن حسان غزاوي	عضو مجلس الإدارة	مالك
٧	د. ريم فاروق حسن الصبان	عضو مجلس الإدارة	ريم