

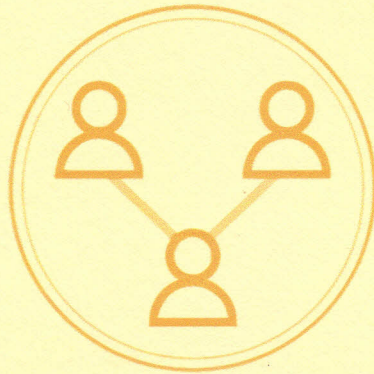
المملكة العربية السعودية

الجمعية الخيرية بالثمامية ترخيص رقم (٤٨٢)
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



الجمعية الخيرية بالثمامية

سياسة
تنظيم العلاقة مع المستفيدين



فاكس
0162670008



تلفون
0162670007



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

(هذه السياسة مكونة من ٣ صفحات)

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية الخيرية بالثمامة والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية الخيرية بالثمامة، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.
٥. الموقع - البريد الإلكتروني.
٦. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.

٢. يتم استقبال المعاملة عن طريق الموقع الإلكتروني أو مناولة ويجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.





٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولة مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني أو قنوات التواصل وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

ح- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

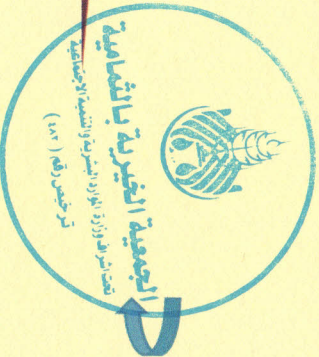
١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

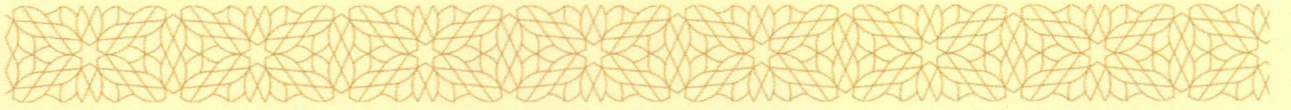
٣. تأدية مالههم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.





د- قياس رضا المستفيدين:

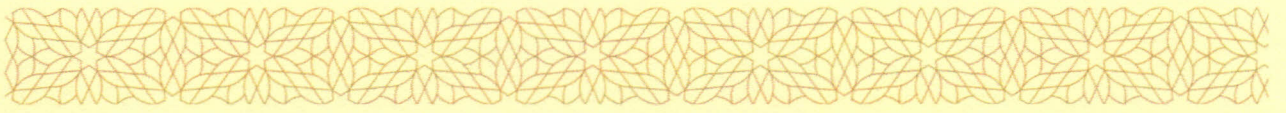
١. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الأشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية الخيرية بالثمامة وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واشرف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

##تم اعتمادها في اجتماع مجلس الإدارة (العادي) في دورته (الرابعة) والمنعقد بتاريخ ١٨/٤/١٤٤٣هـ ٢٣/١١/٢٠٢١م





نموذج الأطلاع وأقرار العمل بالسياسة في الجمعية الخيرية بالثمامة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين			اسم السياسة		
(٣) صفحات			عدد الصفحات		
• نعم أقر بأطلاعي على السياسة المدون بياناتها أعلاه وأتعهد بالعمل بما جاء بها .					
الموظفين في الجمعية			أعضاء مجلس الإدارة في دورته (الرابعة)		
التوقيع	الاسم	م	التوقيع	الاسم	م
	محمد دغيمن سميحان السليبي	١		فهد فلاح ثامر السليبي	١
	خالد علي عيد السليبي	٢		محمد عيسى جريد السليبي	٢
	محمد دعيح حمد الحربي	٣		عبدالعزیز يوسف جريد السليبي	٣
		٤		الحميدي معزي سميحان السليبي	٤
		٥		سليمان جازي دوجان السليبي	٥
		٦		مساعد صالح طويق السليبي	٦
		٧		فالح موسى سميحان السليبي	٧
		٨		عبدالله عجيج مطر السليبي	٨
		٩		عبدالرحمن ماجد معزي السليبي	٩
الختم			المتطوعين في الجمعية		
			التوقيع	الاسم	م
					١
					٢
					٣
					٤
		٥			



الجمعية الخيرية بالشمامية

ترخيص رقم (٤٨٢)
تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



فاكس
0162670008



البريد الإلكتروني
gth1430@hotmail.com



تلفون
0162670007