

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مكفول لرعاية الأيتام بمحافظة تثليث

جدول المحتويات

٠	تمهيد.....
١	الهدف العام
١	الأهداف التفصيلية.....
١	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٢	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٢	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٢	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية مكفول لرعاية الأيتام 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
- 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
- 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 ايجابية 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 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 :

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

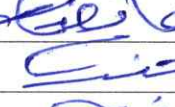
ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

- 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 طالب 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 .

- الحمد لله والصلاة والسلام على من لا نبي بعده
وفي تمام الساعة الرابعة مساءً من يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٢٤/٤/٢م اجتمع أعضاء مجلس إدارة الجمعية المدونة أسماؤهم وتوقيعاتهم في الصفحة التالية لمناقشة مايلي :-
- ١- تشكيل لجنة من أعضاء المجلس لإجراء المقابلات الشخصية والفرز والترشيح للوظائف المطروحة.
 - ٢- تشكيل لجنة التدقيق والمراجعة من أعضاء المجلس .
 - ٣- تشكيل اللجنة التنفيذية من أعضاء المجلس.
 - ٤- تشكيل لجنة الصرف والمكافآت من أعضاء المجلس.
 - ٥- موافقه على تعيين مراجع داخلي للجمعية.
 - ٦- الموافقة على جميع السياسات واللوائح والأدلة والأنظمة في الحوكمة واعتمادها.

م	الوصف	م	الوصف
١	سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال	١٩	لائحة المشتريات
٢	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	٢٠	سياسة خصوصية البيانات
٣	سياسة إدارة المتطوعين	٢١	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
٤	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	٢٢	سياسة قواعد السلوك
٥	لائحة الموارد البشرية	٢٣	سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية
٦	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	٢٤	اللائحة المالية
٧	لائحة ميثاق أخلاق العاملين	٢٥	سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
٨	سياسة تعارض المصالح	٢٦	سياسة الاستثمار
٩	لائحة صلاحيات المجلس	٢٧	نظام الرقابة الداخلية
١٠	سياسة آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية	٢٨	لائحة إجراءات التعامل مع المقبوضات
١١	الدليل التعريفي للمجلس الإدارة	٢٩	النموذج الشامل
١٢	سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة	٣٠	مهام المشرف المالي
١٣	لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات	٣١	لجنة التدقيق والمراجعة
١٤	سياسة تنظيم العلاقات بين المستفيدين وتقديم الخدمات	٣٢	اللجنة التنفيذية
١٥	نظام الرقابة الداخلية	٣٣	لائحة المدير التنفيذي
١٦	سياسة جمع التبرعات	٣٤	مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
١٧	آلية استرداد التبرع للمتبرع	٣٥	لائحة الصرف المساعدات النقدية والعينية
١٨	سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر		

إعتماد أعضاء مجلس إدارة الجمعية

م	الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
١	حضر مريض خالد	رئيس مجلس الإدارة	
٢	عبد الله عايض فالح	نائب الرئيس	
٣	محمد سالم محمد	عضو مجلس	
٤	شجاع فالح فهد	عضو مجلس	
٥	محمد عايض مسعد	عضو مجلس	
٦	حمد هاجس عايض	عضو مجلس	
٧	نواف خالد ذيب	عضو مجلس	
٨	عايض علي عايض	عضو مجلس	
٩	نواف سالم هذال	عضو مجلس	

رئيس مجلس الإدارة
حضر مريض خالد آل مسعود