سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

Tanmyafh1 Tanmyafh
0 5 5 6 3 3 7 9 0 4

Scanned with CamScanner

المحتويات

مقدمه ٢

النطاق ٢

البيان ٣

المسؤوليات ٥

Scanned with CamScanner

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العالقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل حماية وضمان حقوقهم وبما. يحقق مبدأ العدالة والمساواة ؛ وفق للخدمات التي تقدمها الجمعية، واللائحة الأساسية واللوائح الداخلية للجمعية والعهود والمواثيق مع المستفيدين هي التي تشكل أساس ومصدر حفظ الحقوق وحمايتها وتنظيم العالقة في التعامل معهم، وتعمل الجمعية على التحسين في التعامل عن طريقة رفع الأداء ومعالجة القصور باستمرار، بما يكفل تنظيم وتوطيد تلك العلاقة.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في تنظيم العالقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن بما يكفل أهداف الأطراف ويعزز من الثقة بينهم.

Scanned with CamScanner

البيان

١- قنوات الاتصال :

- المقابلة.
- المخاطبات.
- الهاتف-الفاكس.
- الموقع-البريد الإلكتروني.
- خدمة التطوع.

٢- أدوات التواصل :

- اللائحة الأساسية.
- سياسة إدارة التطوع.
- معلومات المستفيد.
- نموذج طلب خدمة.
- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.

٣- طلب الخدمات :

- حسن الاستقبال والضيافة، والاستماع لطلبه واستفساره جيدا والتدوين مع تقديم الرد والإجابة بمعلومة تؤدي الغرض.
- عند طلب خدمة : يتم استقبالها مع تبسيط الإجراءات قدر الإمكان، مع إيضاح سيرها وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويده بمعايير واشتراطات للحصول على الخدمة.
- التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل المغادرة.
- التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
- تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز (4) أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- متابعة المستفيد بعد الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن حالته، وقياس مدى الرضا.

Scanned with CamScanner

٤- التعويضات :

- ثبت أن الجمعية هي من تسبب في إيقاع ضرر لحق به.
- إقرار الجمعية؛ وذلك بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحا به الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
- صدر حكم نهائي من الجهات المعنية بتسوية المنازعات أو المحاكم.

٥- الشكاوى والخلافات :

- تسهيل عملية التبليغ عن الشكوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.
- سرعة معالجة الشكوى أو الخالف عن طريق لجنة المتابعة.
- السعي لحل الخلافات والإشكالات وديا فيما يضمن صفاء واستمرار العالقة بين المستفيد والجمعية والتفاوض مع المتضرر والتعويض بما يضمن الحقوق.

6- بناء العلاقة وضمان استمراريتها :

- للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
- لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليها لائحتها الأساسية.
- تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
- المحافظة على حقوق الملكيات الفكرية.
- المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات، بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين والمحافظ عليها؛ إلا إذا تم طلبها من الجهات المخولة وحسب الضوابط والتعليمات من الجهة المشرفة على الجمعية.
- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

٧- تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له :

- تحديد ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
- توفير قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
- نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.

٨- قياس الرضا :

- عمل استبانة قياس الرضا مفتوحة المدة.
- المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
- المتابعة لرابط الشكاوى والاستفسارات.
- نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الإلكتروني.

Scanned with CamScanner

المسؤوليات

تـطبق هذه السيـاسة على أنشطة الـجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة واشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالـتـزام بـمـا ورد فيـها من أحكـام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الـوظيفية. وعلـى إدارة الشؤون الإداريـة والـمالية نشر هذه السيـاسة وكـذلك نشر الـوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

Scanned with CamScanner

وزارة العمل والتنمية الإجتماعية
مركز التنمية الإجتماعية بالقوز
جمعية تنمية الفتاة بحلي
مسجلة برقم : ١٩٧٣٤

الرقم : ٣
التاريخ : ٢٠٢١/٤/١٠م
الموضوع :
المرفقات :

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على من عباده اصطفى وبعد

فقد اجتمع أعضاء مجلس ادارة جمعية تنمية الفتاة بحلي للعام الحالي ٢٠٢١م يوم السبت الموافق ٢٠٢١/٤/٢م

في تمام الساعة التاسعة عبر منصة الزوم وناقشن المشاريع والاقتراحات الموضحة في الجدول أدناه

محاور الاجتماع	التوصيات
التقارير الربعية	اطلع مجلس الادارة على التقارير الربعية للربع الاول وأوصى المجلس باعتمادها
مناقشة اللوائح والسياسات	تم عرض السياسات واللوائح التالية ١. الميثاق الأخلاقي ٢. لائحة الموارد البشرية وتنظيم العمل ٣. سياسة المخاطر الكامنة والمتأصلة ٤. دليل الاستثمار ٥. نظام الرقابة الداخلية ٦. لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي ٧. لائحة عمل أعضاء مجلس الادارة ٨. لائحة المشتريات ٩. سياسة الصرف للبرامج والانشطة ١٠. دليل الاجراءات المالي ١١. الدليل التنظيمي ١٢. لائحة السياسات المالية ١٣.نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ١٤.سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب ١٥.سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الارهاب ١٦.نظام مكافحة غسيل الاموال ١٧.اللائحة المالية ١٨.دليل الاجراءات المالية

Scanned with CamScanner

	١٩. دليل الاستثمار ٢٠.سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها ٢١. تنظيم العلاقات مع المستفيدين ٢٢.آلية التحقق من استحقاق المستفيد
لقاء تعريفي بعنوان مجلس ادارة فعال	وافق مجلس الإدارة على حضور اللقاء التعريفي بعنوان " نحو مجلس إدارة فعال يحقق الحوكمه" والي سيقيمه مجلس الجمعيات الأهلية عن طريق الزوم بتاريخ ٢٠٢١/٢/١م
مناقشة المخاطر الكامنة المتأصلة ووضع التدابير	اطلع المجلس على تقييم المخاطر الكامنة والمتأصلة وأوصى المجلس بالمقترحات الموجودة في القائمة المذكورة

Scanned with CamScanner

وزارة العمل والتنمية الإجتماعية
مركز التنمية الإجتماعية بالقوز
جمعية تنمية الفتاة بحلي
مسجلة برقم : ١٩٧٣٤

جمعية فتاة حلي
Girl Hall

الرقـــم : .....
التـاريـــخ : .....
الموضوع : .....
المرفقات : .....

م	الاسم	العضوية	التوقيع
١	عيشه محمد علي الحادثي	رئيس	
٢	نوال عطية شامي العقيلي	نائب رئيس	
٣	عليه عامر حمود العمري	عضو	
٤	نبيه أحمد سليمان السيد	عضو	
٥	هند أحمد محمد الصحبي	عضو	
٦	جادل محمد إبراهيم الشيخي	عضو	
٧	رحمه أحمد محمد الصحبي	عضو	
٨	عائشة قاسم محمد قاسم	عضو	
٩	أسماء مشعل عبد العزيز الفلاحي	عضو	
١٠	فاطمة محرق الزيلعي	عضو	

رئيس مجلس الإدارة:
أ: عيشه محمد علي الحادثي

المملكة العربية السعودية
وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
رقم الترخيص / ١٢٨٢
جمعية تنمية الفتاة بحلي

Scanned with CamScanner