

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية البر الخيرية بالجوف

جمعية البر
الخيرية بالجوف

الفهرس

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

جمعية البر الخيرية بالجوف

تمهيد:-

تضع جمعية البر الخيرية بالجوف 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 وتقديرا 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 الإلكتروني للجمعية.

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 بجمعية البر الخيرية بالجوف في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ١٣/١٥ المنعقدة بتاريخ ١٤٤٧/٠١/١٨ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٧/١٣ م

وصفي بن عبد الله الدندني

رئيس مجلس الإدارة

جمعية البر
الخيرية بالجوف



الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

محضر قرارات وتوصيات مجلس إدارة جمعية البر الخيرية بالجوف ١٣/١٥

ثانياً : قرر المجلس اعتماد اللوائح والسياسات التي أعدت للجمعية من قبل الإدارة التنفيذية ، وهي :

١	نظام الرقابة الداخلي.	٢	سياسة تعارض المصالح.
٢	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.	٤	سياسة خصوصية البيانات.
٥	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها.	٦	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين، وآلية التحقق من استحقاق المستفيد.
٧	سياسة مصفوفة الصلاحيات الإدارية والمالية.	٨	صلاحيات مجلس الإدارة.
٩	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.	١٠	سياسة مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب.
١١	دليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.	١٢	اللائحة المالية والمحاسبية.
١٣	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية.	١٤	دليل إجراءات التعامل مع المقبوضات.
١٥	لائحة المشتريات والتعاقدات.	١٦	سياسة الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية.
١٧	سياسة الاستثمار.	١٨	سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة.

ثالثاً : استعرض رئيس مجلس الإدارة محاور ورشة عمل لتعريف أعضاء مجلس الإدارة بالواجبات والمهام وفق نظام الجمعيات والمؤسسات الأهلية.

رابعاً : بعد الاطلاع على تقرير ورشة عمل المخاطر المحتملة للتوعية بالمخاطر المتأصلة والكامنة ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفق نظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، أوصى مجلس الإدارة : بالتقيد التام بالأنظمة الإدارية والمالية.

التواقيع

م	الاسم	التوقيع
١-	د. وصفي بن عبد الله مطرب الدندني	
٢-	صبحي بن مقاط فرحان الجوير	
٣-	ناجي بن خليف شافي الخلف	
٤-	إبراهيم بن عبد الله عبد الرحمن العتيق	
٥-	د. أحمد بن هويش عواد الفهريقي	
٦-	غالي بن قنوف الضوي الشمري	