

الرقم :
التاريخ :
المشروعات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي بجازان
ترخيص رقم (2248)

سياسة تنظيم العلاقة
مع المستفيدين
لجمعية التوعية و التأهيل الاجتماعي بجازان
(واعي جازان)

نموذج اعتماد من مجلس الإدارة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء

والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم أما بعد:

فقد أطلع مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (7) يوم الخميس

بتاريخ 1444/4/30 هـ

الموافق 2022/11/24 م

وتم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الخاص بالجمعية ونشره على موقع الجمعية وفق الصيغة المرفقة

رئيس مجلس الإدارة

ناصر عبده محمد مريع



المقدمة

تضع جمعية التوعية و التأهيل الاجتماعي 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 الأداء، 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 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 أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستخدمين الداخلي أو الخارجي.

- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستخدم ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستخدم من خلال تلمس آراء المستخدمين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:-

1. المقابلة.
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستخدمين. 3.
- طلب دعم مستفيد.

البيان

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 طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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 اللوائح والسياسات

التي تمت مناقشتها في

محضر الاجتماع رقم (٧) لمجلس جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي بجازان

في دورته الأولى للعام ٢٠٢٢م في الفقرة رقم ٩ بتاريخ ٢٢/١٢/٢٠٢٢م

الرقم	اسم اللائحة أو السياسية
١.	نظام الرقابة الداخلي
٢.	سياسة تعارض المصالح
٣.	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
٤.	سياسة خصوصية البيانات
٥.	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واطرافها
٦.	سياسة جمع التبرعات
٧.	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٨.	سياسة إدارة المتطوعين
٩.	لائحة الموارد البشرية
١٠.	الهيكل التنظيمي
١١.	سياسة حفظ الوثائق والسجلات
١٢.	اللائحة المالية
١٣.	صرف المساعدات
١٤.	الاية تحديد راتب المدير التنفيذي والموظفين والقياديين في الجمعية
١٥.	سياسة الوقاية من عمليات غسيل الأموال وتمويل الارهاب
١٦.	سياسة إدارة المخاطر
١٧.	الميثاق الأخلاقي
١٨.	سياسة اليات الرقابة والاشرف
١٩.	سياسة صرف البرامج والأنشطة والمصرفيات الإدارية والعمومية
٢٠.	سياسة الاستثمار
٢١.	دليل سياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
٢٢.	سياسة مصفوفيه الصلاحيات المجلس والإدارة التنفيذية
٢٣.	سياسة الاستبدال والارجاع الخاص بالتبرعات
٢٤.	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثلاثة

٢٥.	تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
٢٦.	سياسة قواعد السلوك
٢٧.	سياسة التعامل مع المقبوضات
٢٨.	سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال وجرائم تمويل الرهاب
٢٩.	دليل مؤشرات و إجراءات عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب
٣٠.	الدليل التعريفي لمجلس الإدارة
٣١.	سياسة اختيار المستفيدين
٣٢.	سياسة توجيه مبلغ لمشروع اخر
٣٣.	ألية التأكد من استحقاق الخدمة
٣٤.	ألية قبول أعضاء الجمعية العمومة
٣٥.	لائحة تعيين المدير التنفيذي
٣٦.	لائحة المشتريات
٣٧.	لائحة صلاحيات المشرف المالي
٣٨.	اللائحة الأساسية للجمعية
٣٩.	لائحة تنظيم عمل المدير التنفيذي
٤٠.	اللية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
٤١.	اللية التحقق من وصول التبرع من المتبرع للمستفيد
٤٢.	صلاحيات مجلس الإدارة
٤٣.	قائمة صلاحيات مجلس الإدارة
٤٤.	قائمة مخاطر تمويل الإرهاب وغسيل الاموال تتطابق مع عمل الجمعية
٤٥.	لائحة شراء الأصول
٤٦.	لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات
٤٧.	دليل الإجراءات المالية .
٤٨.	اللية استرداد التبرع للمتبرع
٤٩.	الهيكل التنظيمي المالي

بيان حضور أعضاء مجلس جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي بجازان
للاجتماع رقم (٧)

اليوم	التاريخ الهجري	التاريخ الميلادي	بداية الاجتماع	نهاية الاجتماع	مكان الاجتماع
خميس	١٤٤٤/5/28 هـ	2022/12/22 م	٨:٣٠ مساءً	١٠:٣٠ مساءً	قاعة زوم

م	الاسم	المنصب	التوقيع
١	شوقي علي عيسى عثاني	نائب رئيس الجمعية	
٢	حسين موسى حسن مشاري	أمين الصندوق	
٣	علي أحمد علي عثاني	عضو	
٤	عبد الله حاسر علي الدوسري	عضو	
٥	إبراهيم علي احمد صغير	عضو	
٦	مريم ولي على حكمي	عضو	

رئيس مجلس إدارة

جمعية التوعية والتأهيل الاجتماعي بجازان

ناصر عبده محمد مريع

