



جمعية البر الخيرية بدوقة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية البر الخيرية بدوقة
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص (343)
الإصدار الثالث - 2024



جدول المحتويات

٣	تمهيد.....
٣	اهداف السياسة.....
4	قنوات التواصل مع المستفيدين.....
٤	المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٤	التعامل مع المستفيدين.....
5	تعويض المستفيدين.....
٥	استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها.....
6	بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها.....
٦	قياس رضا المستفيدين.....
٦	اعتماد مجلس الإدارة.....

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية البر الخيرية بدوقة 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 المستفيدين.

أهداف السياسة:

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيدين.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة والمعلنة.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
٦. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
٧. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٨. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٩. 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.
١٠. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الموقع - البريد الإلكتروني.
٥. وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. المناديب.

المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. نموذج طلب خدمة.

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. حال استقبال معاملة يجب 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 مسؤولية 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.
٧. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

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

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 أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترحات عبر موقعها الإلكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات التالية:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
٤. إبلاغ المستفيدين بنتيجة المقترحات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

قياس رضا المستفيدين:

تلتزم الجمعية بعمل قياس رضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الإلكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الإلكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

١. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.

٢. الزيارات الميدانية.

٣. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.

٤. المقابلات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بنسختها الثالثة بجمعية البر الخيرية بدوقة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٢١) في دورته الخامسة المنعقد بتاريخ ١٧/٠٤/١٤٤٦هـ الموافق ٢١/١٠/٢٠٢٤م.

توصيات مجلس الإدارة رقم (121) في دورته الخامسة المنعقد الساعة الثامنة مساءً

بمقر الجمعية في يوم الأحد 1446/04/17 هـ الموافق 2024/10/21 م

تم اجتماع أعضاء مجلس الإدارة بحضور عدد (11) عضواً وذلك لمناقشة المحاور التالية:

محاور الاجتماع		
1	برنامج التميز المؤسسي	2
3	اعتماد السياسات واللوائح الداخلية بنسختها الثالثة	
م	المحور	التوصية
1	برنامج التميز المؤسسي	وافق مجلس الإدارة على إقامة برنامج التميز المؤسسي لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين، وتكليف مسؤول الجودة والتطوير الأستاذ/ أحمد عبدالله الخيري بالعمل والتنسيق على تنفيذ البرنامج.
2	منهجية إدارة المخاطر	وافق مجلس الإدارة على منهجية إدارة المخاطر، التي تم إعداد من قبل فريق المخاطر وبالتعاون مع المستشار الأستاذ/ عبدالاله الفرحان، وكلف المجلس مسؤول الالتزام والمدير التنفيذي بالعمل على تطبيق المنهجية في الجمعية.
3	اعتماد السياسات واللوائح الداخلية بنسختها الثالثة	وافق مجلس الإدارة على اعتماد السياسات واللوائح الداخلية بنسختها الثالثة بعد الاطلاع على التعديلات المرفوعة من المراجع الداخلي والإدارة التنفيذية وهي كالتالي:
السياسات واللوائح الداخلية المعتمدة		
نظام الرقابة الداخلي	دليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	
سياسة تعارض المصالح	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب	
سياسة خصوصية البيانات	لائحة الصلاحيات المالية للمجلس ولإدارة التنفيذية	
سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات	
سياسة جمع التبرعات	دليل إجراءات الإبلاغ عن الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	لائحة المشتريات والتعاقدات	
آلية إدارة المتطوعين	سياسة الصرف على البرامج والأنشطة	
لائحة الموارد البشرية	سياسة الاستثمار والاقواق	

مصنوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	سياسة صرف المساعدات
إجراءات فحص كافية لضمان معايير عالية عند توظيف	لائحة السياسات المالية
آلية التدقيق لاختبار فاعلية كفاية السياسات والاجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب	دليل الإجراءات المالي

أسماء أعضاء مجلس الإدارة الحاضرين الاجتماع

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	عقيل محمد علي الشيعي	رئيس مجلس الإدارة	
2	علي عبدالله علي العلوي	نائب رئيس المجلس	
3	عقيلي عبدالله أحمد الشيعي	عضو	
4	عامر درويش علي الشيعي	عضو	
5	راجح أحمد راجح الشيعي	عضو	
6	علي صالح محمد الشيعي	عضو	
7	إبراهيم محمد عمودي الهيتمي	عضو	
8	راجح محمد علي الهيتمي	عضو	
9	أحمد عبدالله محمد الخيري	عضو	
10	صالح محمد صالح المسعودي	عضو	
11	أسامة علي راجح الشيعي	عضو	