

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية البر الأهلية بمحافظة دومة الجندل
رقم الترخيص (٢٣٣)

تمهيد

تضع جمعية البر الأهلية بمحافظة دومة الجندل 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.
- 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 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 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 .

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٦)

اجتمع مجلس إدارة جمعية البر الأهلية بمحافظة دومة الجندل في يوم الإثنين ١٤٤٦/١٢/٢٧ هـ الموافق ٢٠٢٥/٠٦/٢٣ م في تمام الساعة ١٠ صباحاً بقاعة اجتماعات الجمعية لمناقشة جدول الأعمال التالي:

جدول الأعمال:

١. تكليف مسؤول الالتزام للجمعية وتحديد مهامه.
٢. اعتماد نموذج الإفصاح لبيانات الجمعية.
٣. تعيين مدير مالي للجمعية.
٤. الاطلاع على سياسات ولوائح حوكمة الجمعية.

التوصيات:

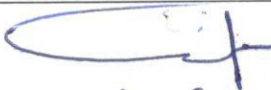
١. قرر المجلس تكليف المسؤول التنفيذي الأستاذ/ عبداللطيف بن جزاع خلف الوشيخ كمسؤول الالتزام للجمعية وتم تحديد مهامه بناء على الوصف الوظيفي لمسؤول الالتزام.
٢. قرر المجلس اعتماد نموذج الإفصاح لحوكمة الجمعية لعام ٢٠٢٤ م.
٣. قرر المجلس تعيين الأستاذة/ نجود بنت أحمد سعود السبيله مدير مالي للجمعية على أن يتم تغيير المسمى الوظيفي من محاسب الى مدير مالي دون تغيير تاريخ تعاقدها مع الجمعية كمحاسب.
٣. اطلع المجلس على سياسات ولوائح حوكمة الجمعية وتم اعتمادها من قبل مجلس الإدارة.



السياسات واللوائح المعتمدة

سياسة الصرف للبرامج والأنشطة	لائحة متابعة النقد من المتبرع الى المستفيد
السياسات والإجراءات عند الاشتباه في أن الأموال أو بعضها تمثل عمليات لها علاقة بغسل الأموال أو إنها سوف تستخدم في عمليات غسل أموال	لائحة الموارد البشرية
المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال	لائحة التعاقد والمشتريات
السياسات المتعلقة بتدابير العناية الواجبة لمكافحة الإرهاب وتمويله	لائحة اختيار المستفيدين
محتوى تقسيم المخاطر الكامنة والمتأصلة المطابقة مع عمل الجمعية	لائحة المشتريات
الميثاق الأخلاقي للعاملين بالجمعية	سياسة التعامل مع المقبوضات
سياسة إدارة التطوع	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين	لائحة التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة
سياسة جمع التبرعات	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واثلافها
سياسة خصوصية البيانات	سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات
سياسة تعارض المصالح	نظام الرقابة الداخلي
سياسة الاستثمار	اللائحة المالية
سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر	الدليل التعريفي لمجلس الإدارة الجديد
لائحة صلاحيات مجلس الإدارة	دليل السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية
لائحة شراء الأصول	لائحة تعيين المدير التنفيذي

توقيع المحضر

عواد بن غازي السبيله	رئيس مجلس الإدارة	
مشعل بن سالم الجميد	نائب رئيس مجلس الإدارة	
بندر بن محمد الجباب	عضو مجلس الإدارة	
خليف بن حمود الجوفي	عضو مجلس الإدارة	
سلطان بن ناصر السبيله	عضو مجلس الإدارة	