

# سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الجمعية الخيرية لرعاية الأسر السعودية في الخارج  
(أواصر)  
2024

# تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع الجمعية الخيرية لرعاية الاسر السعودية بالخارج ( أواصر ) 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 .

اعتمد مجلس إدارة الجمعية السياسة في الاجتماع المرفق صورة منه

**السياسات واللوائح المعتمدة في جمعية (أواصر) للعام ٢٠٢٤م**

**في الاجتماع العاشر لمجلس إدارة الجمعية المنعقد يوم الاثنين ١٥/٩/١٤٤٥هـ. الموافق ٢٥/٣/٢٠٢٤م**

م	السياسة ، اللائحة ، المصفوفة ، الدليل
١	اعتماد نموذج الإفصاح ، من قبل رئيس مجلس الإدارة
٢	اللائحة الأساسية للجمعية
٣	اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة الإرهاب
٤	سياسة الوقاية من غسيل الأموال وجرائم الإرهاب
٥	سياسة الاشتباه بعمليات غسيل الأموال (تنفيذ ورش عمل للأعضاء)
٦	دليل المؤشرات ونتائج التقييم للتعامل مع مخاطر الإرهاب
٧	لائحة الموارد البشرية للجمعية
٨	سياسة توجيه التبرع لمشروع آخر
٩	سياسة آلية إدارة المتطوعين
١٠	سياسة جمع التبرعات
١١	سياسة الرقابة الداخلية وآلية الإشراف والمتابعة
١٢	مصفوفة الصلاحيات بين المجلس والإدارة التنفيذية
١٣	سياسة الصرف على البرامج والمصروفات الإدارية العمومية
١٤	سياسة تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة
١٥	لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين
١٦	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
١٧	سياسة تعارض المصالح
١٨	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
١٩	سياسة خصوصية البيانات
٢٠	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

عدان

**توقيع رئيس وأعضاء المجلس**

د. عادل بن عبدالعزيز بودي	د. أحمد بن عبدالله السويدان
أ. عبدالعزيز بن عبدالله الفراج	د. عبدالله بن علي الشهري
د. ماجد بن عطالله الشمروع	ل. م. ابراهيم بن محمد ناظر
أ. عصام بن محمد العقيلي	د. فهد بن محمد الهيدان
رئيس مجلس إدارة الجمعية	
د. توفيق بن عبدالعزيز السويلم	