

الرقم :

التاريخ :

المرفقات :

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد :

تضع جمعية خيرات لحفظ النعمة السياسات والاجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الاطراف من مستفيدين وموردين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف .

وتشكل انظمة العمل والعقود المصدر الاساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الاطراف ذات العلاقة' وتعمل الجمعية على تجديد وايضاح هذه الحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة ادائها 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.

### التعريفات:

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة أمام كل منها :-

الوزارة : وزارة العمل والتنمية الاجتماعية .

الجمعية : جمعية خيرات لحفظ النعمة .

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

السياسات : هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح .

أصحاب المصالح : كل من له مصلحة مع الجمعية :

١. المستفيدون .

٢. العاملون في الجمعية .

٣. العملاء الموردون .

٤. الجهات الحكومية والأهلية.

٥. القطاع الخاص

### 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 .

### 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 بأحداث الأساليب الإلكترونية في خدمة العميل .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفات : .....

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة .
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق :
  ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
  ٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات .
  ٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
  ٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
  ٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية جديدة 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 :

- المقابلة .
- الاتصالات الهاتفية .
- البريد الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

- الخطابات والفاكسات .
- خدمة طلب مساعدة .
- خدمة متطوع .
- الموقع الالكتروني .
- المتجر الالكتروني للجمعية .

### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. دليل سياسة حرف السياسات .
٣. طلب دعم مستفيد .

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي .
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وانه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة معلوماته .
٤. وتهدف إلى تنفيذ مجموعة من الاجراءات المرتبطة ببعضها لأداء عملية تقديمها الجمعية إلى المستفيدين وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرف ومحدد.

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

## أولاً: سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

### الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها عند تعويض أصحاب المصالح في الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع الجمعية .

### مسؤوليتنا:

1. وضع اجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة الجمعية مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
2. بذل المجهود للحد من مقدار الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة.

### الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقا لما يلي :

1. يجب أن يكون الأخلال ناجماً عن اخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة من الجهات ذات العلاقة .
2. أن تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف أصحاب المصالح .
3. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من الجمعية أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات .

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

٤. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض  
وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح الجمعية .

ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب

المصالح

الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوي أو الخلافات التي قد تنشأ بين  
الجمعية وأصحاب المصالح .

مسؤوليتنا:

١. ابرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات وتعاقدات مع الغير بحيث  
تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الاطراف .
٢. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها  
الجمعية مع الغير .
٣. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ حقوق الجمعية وأصحاب  
المصالح.
٤. تسهيل عمليات التبليغ والسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.
٥. تقديم الدعم الفني اللازم للمستفيدين لتمكينهم من معالجة المشاكل  
الناشئة عن تأخر المساعدات بسبب خارج إرادة الجمعية .

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

ثالثاً: سياسة بناء علاقات جيدة مع العملاء والجهات ذات العلاقةوالمحافظة على سرية المعلوماتالهدف :

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب المصالح بما فيهم العملاء والمحافظة على سرية معلوماتهم .

مسؤوليتنا :

١. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وميثاق أخلاقيات المهنة.
٢. المحافظة على سرية المعلومات والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات ميثاق أخلاقيات المهنة ودليل الرقابة الداخلية .
٣. سداد المدفوعات في المواعيد المحددة مقابل الخدمات والمواد المستلمة طبقاً لأحكام السداد وشروطه .
٤. احترام وحماية حقوق الملكية لدى الغير .
٥. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات .

الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

رابعاً: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على معلوماتالهدف

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

مسؤوليتنا:

1. توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق لنشاطاتهم .
2. إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بالجمعية .
3. تحديد ضابط اتصال لكل مجال من مجالات العمل في الجمعية من أجل الرد على استفسارات المستفيدين .





الرقم : .....

التاريخ : .....

المرفقات : .....

## إقرار

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

أقرأنا هالة سلطان السبيعي بأني استلمت مهمة التنفيذ والاشراف

على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين المعتمدة من أعضاء مجلس الادارة وعلى ذلك  
أوقع .

رئيس مجلس الادارة

نورة عبد العزيز العجوي

التوقيع : نور

الباحثة الاجتماعية

هالة سلطان السبيعي

التوقيع :

