

جمعية التنمية
الأهلية بقريعة

Qariea Community Development Association



مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٤١٩٤
Registered National Center for the Development of the Non-Profit Sector No-4194

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بقريعة
إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص (4194)
الإصدار الأول



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جدول المحتويات

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

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية التنمية الاهلية بقرية 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. وترتكز 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 تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٨. 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.
٩. 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 بجمعية التنمية الأهلية بقريعة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (22/05) المنعقد بتاريخ 1444/02/09 هـ الموافق 2022/09/05 م.

الرقم : ٥
التاريخ : ٢٠٢٢ / ٩ / ٥ هـ
الموافق : ٢٠٢٢ / ٩ / ٥
المرفقات :

جمعية التنمية
الأهلية بقرية
Gariaea Community Development Association



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بقرية
رقم الترخيص : 4194

محضر اجتماع مجلس الإدارة

انه في يوم الاثنين الموافق: ٢٠٢٢/٠٩/٠٥ م الساعة السابعة والنصف مساءً اجتمع مجلس الادارة في جلسته رقم (٢٢/٠٥) في مقر الجمعية برئاسة رئيس الجمعية الأستاذ/ أحمد علي أبو بكر الزيلعي.

معاور الاجتماع:

الاطلاع واعتماد اللوائح والسياسات والاليات الداخلية للجمعية.

التوصيات:

اعتمد مجلس الإدارة اللوائح والسياسات الداخلية التالية:

م	اسم السياسات واللوائح	م	اسم السياسات واللوائح
١	نظام الرقابة الداخلي	٢	سياسة جمع التبرعات
٣	سياسة تعارض المصالح	٤	سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
٥	سياسة خصوصية البيانات	٦	الاية للتأكد من استحقاق المستفيد
٧	سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها	٨	آلية لإدارة المتطوعين
٩	لائحة الموارد البشرية	١٠	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
١١	سياسة صرف المساعدات	١٢	الميثاق الأخلاقي
١٣	آلية تعيين المدير التنفيذي وشؤونه الوظيفية	١٤	لائحة الصلاحيات المالية للمجلس وللإدارة التنفيذية
١٥	سياسة الاستثمار والاقواف	١٦	سياسة الصرف على البرامج والأنشطة
١٧	لائحة السياسات المالية	١٨	دليل الإجراءات المالي
١٩	سياسة مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله	٢٠	إجراءات ملائمة للتعامل مع المقبوضات
٢١	دليل مؤشرات الاشتباه بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	٢٢	الدليل الاجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به
٢٣	لائحة المشتريات والتعاقدات	٢٤	سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب
٢٥	دليل إجراءات الإبلاغ عن الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب	٢٦	مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
٢٧	آلية استرداد التبرع للمتبرع	٢٨	لائحة متابعة التبرع من المتبرع إلى المستفيد
٢٩	لائحة شراء الأصول	٣٠	سياسة توجيه مبلغ التبرع الى مشروع آخر

05 00 64 35 72



منطقة مكة المكرمة - محافظة القنفذة - قرية



@tnmit2580



tnmia2000@hotmail.com

حسابنا في مصرف الراجحي



sa4180000263608010243022

الرقم : ٥
التاريخ : ٢١٩ / ٤٤٤ هـ
الموافق : ٩ / ١٥ / ٢٠٢٤
المرفقات :

جمعية التنمية
الأهلية بقريعة
Qarīa Community Development Association



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية التنمية الأهلية بقريعة
رقم الترخيص : 4194

وقد انتهى الاجتماع في تمام اساعة التاسعة مساء وعلى ذلك جرى التوقيع

م	الأعضاء الحاضرون	صفته بالجمعية	التوقيع	الملاحظات
١	احمد علي ابو بكر الزيلعي	رئيس الجمعية		
٢	عمر محمد علي الزبيدي	نائب الرئيس		
٣	احمد حسن علي الزيلعي	المسؤول المالي		
٤	إبراهيم مناجي علي الزيلعي	عضو		
٥	هلال حسين علي الغامدي	عضو		
٦	محمد درويش محمد الفقيه	عضو		
٧	حمزة محمد حسن السيد	عضو		
٨	خالد محمد ذاكر الزبيدي	عضو		
٩	علي يحيي أحمد شبلي	عضو		
١٠	أحمد علي راشد الخميسي	عضو		
١١	احمد علي عبده الزيلعي	عضو		

05 00 64 35 72



منطقة مكة المكرمة - محافظة القنفذة - قريعة



@tnmit2580



tnmia2000@hotmail.com

حسابنا في مصرف الراجحي



sa4180000263608010243022