



جمعية الدعوة والإرشاد
وتوعية الجاليات بفيفاء

سياسة

تنظيم العلاقة مع

المستفیدین



مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدن من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس و مصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدن، كما تسعى الجمعية جاهدة على تدديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات

خاصة وفقا للأنظمة

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستفيدن:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الفاكس.
5. الموقع - البريد الإلكتروني.
6. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدن:

1. الألائحة الأساسية.



.2. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.

.3. سياسة إدارة التطوع.

.4. سياسة صرف المساعدات.

.5. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

.1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأدلة الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.

.2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير وشروط الطلبات للتأكد من اكتمالها.

.3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.

.4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.

.5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافقته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.

.6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستفيدين:

.1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.

.2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ



ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.

3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

جـ- استقبال الشكوى والخلافات من المستفیدین وتسويتها:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.

2. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

3. السعي الدائم لحل الخلافات والاشكالات وديا فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

حـ- بناء العلاقة مع المستفیدین وضمان استمرايتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفیدين.

2. المحافظة على خصوصية المستفیدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الدفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خـ- تزويد وتمكين المستفید بالمعلومات الواجبة له:

1. تدريب ضابط اتصال مع المستفیدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.



2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
3. عمل التدبيّثات الازمة على إيه معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين:

1. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
2. المسح الميداني.
3. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
4. المقابلات.
5. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
6. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

المسؤوليات

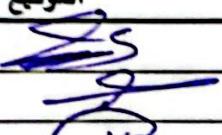
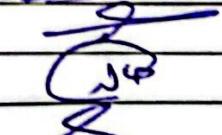
تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقیع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

المراجع

اعتمدت الأئحة بموجب محضر اجتماع مجلس الإدارة المرفق

اعتمد المجلس الإزادة على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد
في اجتماع مجلس الإدارة رقم (١٣) وعليه جرى التوقيع.

وصل الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين
توقيعات أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	الصفة	التوقيع	م
يعقوب بن حسن يحيى الفهيمي	رئيس		١
محمد بن أحمد فرج الفهيمي	نائب الرئيس		٢
خالد بن حسن شريف الفهيمي	المشرف المالي		٣
محمد بن جابر محمد الفهيمي	عضو		٤
موسى بن محمد علي الفهيمي	عضو		٥
يعقوب بن إبراهيم قاسم الفهيمي	عضو		٦
عبدالله بن سليمان مفرج الفهيمي	عضو		٧

أمين السر: المدير التنفيذي / مبروك بن قاسم أسعد الفهيمي التوقيع:

