



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
جمعية تكافل لرعاية الأيتام
بمنطقة المدينة المنورة



مادة (٠١) يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية أينما وردت في هذه اللائحة المعاني الموضحة أمامها، مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

١. المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
٢. الجهات الرسمية: الجهات الحكومية ذات الصلة بالعملية المالية.
٣. الجمعية: يقصد بها جمعية تكافل لرعاية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة تحت إشراف المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي ترخيص (٥٩٠)
٤. السياسة: هي سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وهي هذه الوثيقة.
٥. الجمعية العمومية: أعلى جهاز في الجمعية وتتكون من مجموعة الأعضاء العاملين الذين أوفوا التزاماتهم تجاهها.
٦. المجلس: يقصد به مجلس إدارة الجمعية وهو الجهة المخولة للإشراف على أعمال الجمعية (من قبل أعضاء الجمعية العمومية) كما أنه الجهة المانحة لكافة الصلاحيات المالية والإدارية والقانونية.
٧. رئيس المجلس: يقصد به رئيس مجلس إدارة الجمعية المنتخب بواسطة مجلس الإدارة.
٨. الأمين العام: وهو المدير المعين من قبل مجلس الإدارة بموافقة المركز الوطني لإدارة أعمال الجمعية، وتنفيذ السياسات، والخطط الاستراتيجية، والتشغيلية.
٩. الوظائف القيادية: يقصد بها وظيفة الأمين العام باعتباره المسؤول التنفيذي والوظائف المالية والقانونية
١٠. صاحب الصلاحية: هو الجهة أو الشخص المفوض من الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة بصلاحية معينه حسب لائحة الصلاحيات المالية والإدارية المعتمدة في الجمعية.

مادة (٠٢) تهدف هذه السياسة إلى وضع آلية لتنظيم العلاقة مع المستفيدين . مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد والجمعية، بالإضافة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح التي تستهدفها الجمعية بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين.



مادة (٠٣) تحصر الجمعية في تقديمها لخدماتها على التالي:

١. تقدير حاجة المستفيدين من برامج وأنشطة الجمعية وذلك من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على الخدمة المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. استخدام الوسائل التقنية في تقديم خدماتها للمستفيدين.
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المختلفة.
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته ما أمكن ذلك.
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 في تقديم خدماتها التعليمية والبحثية والتوعوية.
٧. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٨. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد.
٩. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الموظفين في الجمعية وتدريبهم وتأهيلهم على تقديم الخدمات بشكل مميز والعمل على التطوير الدائم في أساليب وطرق تقديم الخدمة والاستفادة من آراء ومقترحات المستفيدين في ذلك.
١٠. تحديد منسق أو ضابط اتصال للرد على استفسارات المستفيدين.



مادة (٠٤) تؤكد الجمعية أن أنظمة العمل المعتمدة في الجمعية والعقود مع المستفيدين هي المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات كافة الأطراف وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطرق تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

مادة (٠٥) تستخدم الجمعية عدد من القنوات للتواصل مع المستفيدين منها:

١. المقابلة
٢. الاتصال الهاتفي
٣. التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الموقع الإلكتروني للجمعية
٥. الرسائل الإلكترونية والنصية

مادة (٠٦) تحرص الجمعية في تعاملها مع المستفيدين على مختلف مستوياتهم وإنهاء معاملاتهم على التالي :

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطائه الوقت الكافي للسؤال والاستفسار وسماع الإجابات.
٢. الشرح بوضوح للمستفيد عن الشروط الواجب توافرها لتقديم الخدمة
٣. إعطاء المستفيد قائمة تحدد بشكل واضح الشروط والالتزامات المرتبطة بتقديم الخدمة.
٤. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
٥. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للموظف الأعلى أو المعني بالموضوع محل التساؤل أو الشكوى للإجابة على تساؤلاته.



٦. التأكد من صحة كافة الوثائق والمستندات المطلوبة من المستفيد وتوقيعه اقراراً بصحتها والتأكد من فهم المستفيد لشروط تقديم الخدمة في الجمعية ومواعيد سداد أي التزامات مترتبة على تقديم الخدمة.
٧. استكمال اجراءات القبول للطلب أو الاعتذار مع تحديد السبب لعدم القبول.
٨. تقديم الخدمة اللازمة بحسب إجراءات الجمعية في حال قبول الطلب.
٩. الاستمرار في تقديم الخدمات التي تتصف بالاستمرارية وفق الإجراءات المعتمدة في الجمعية مع إبلاغ المستفيد بهذه الإجراءات.

مادة (٧) هذه السياسة جزء من سياسات الحوكمة في الجمعية ومكملة لها ويجب ألا تتعارض مع قواعد الحوكمة والأنظمة والتعليمات الصادرة من المركز والجهات الرسمية ذات الصلة وتعتمد هذه اللائحة من المجلس ويسري العمل بها من تاريخ اعتمادها.