

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار: (٠١)

٢٠٢٠/١٢/٠٥ - ١٤٤٢/٠٤/٢٠ هـ



○ مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل حماية وضمان حقوقهم وبما يحقق مبدأ العدالة والمساواة؛ وفق الخدمات التي تقدمها الجمعية، واللائحة الأساسية واللوائح الداخلية للجمعية والعهود والمواثيق مع المستفيدين هي التي تشكل أساس ومصدر حفظ الحقوق وحمايتها وتنظيم العلاقة في التعامل معهم، وتعمل الجمعية على التحسين في التعامل عن طريقة رفع الأداء ومعالجة القصور باستمرار، بما يكفل تنظيم وتوطيد تلك العلاقة.

○ النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات في تنظيم العلاقة بين كافة منسوبي الجمعية والمستفيدين، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها والقرارات والتعليمات الصادرة في هذا الشأن بما يكفل أهداف الأطراف ويعزز من الثقة بينهم.

○ البيان

أ- قنوات الاتصال:

- ١- المقابلة.
- ٢- المخاطبات.
- ٣- الهاتف-الفاكس.
- ٤- الموقع-البريد الإلكتروني.
- ٥- خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل:

- ١- اللائحة الأساسية.
- ٢- سياسة إدارة التطوع.
- ٣- معلومات المستفيد.
- ٤- نموذج طلب خدمة.
- ٥- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.

ت- طلب الخدمات:

- ١- حسن الاستقبال والضيافة، والاستماع لطلبه واستفساره جيدا والتدوين مع تقديم الرد والاجابة بمعلومة تؤدي الغرض.
- ٢- عند طلب خدمة؛ يتم استقبالها مع تبسيط الإجراءات قدر الإمكان، مع إيضاح سيرها

وما يمكن تقديمه من مميزات لطالب الخدمة، مع تزويده بمعايير واشتراطات للحصول على الخدمة.

- ٣- التأكد من اكتمال البيانات والمعلومات المطلوب توفرها للخدمة قبل المغادرة.
- ٤- التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
- ٥- تحدد المدة لتقديم الخدمة وإمكانية الاستفادة منها بمدة لا تتجاوز (٤) أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- ٦- متابعة المستفيد بعد الاستفادة من الخدمة والاستفسار عن حالته، وقياس مدى الرضى.

ث- التعويضات:

يحق للمستفيد التعويض من الجمعية بحال:

- ١- ثبت أن الجمعية هي من تسبب في إيقاع ضرر لحق به.
- ٢- إقرار الجمعية؛ وذلك بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
- ٣- صدر حكم نهائي من الجهات المعنية بتسوية المنازعات أو المحاكم.

ج- الشكاوى والخلافات:

- ١- تسهيل عملية التبليغ عن الشكاوى عبر الفاكس أو الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني.
- ٢- سرعة معالجة الشكاوى أو الخلاف عن طريق لجنة المتابعة.
- ٣- السعي لحل الخلافات والإشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين المستفيد والجمعية، والتفاوض مع المتضرر والتعويض بما يضمن الحقوق.

ح- بناء العلاقة وضممان استمراريتها:

- ١- للمستفيد الحق بطلب الخدمة إذا انطبقت عليه معايير واشتراطات الجمعية.
- ٢- لا يحق للمستفيد تكليف الجمعية بخدمات لم تنص عليها لائحته الأساسية.
- ٣- تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
- ٤- المحافظة على حقوق الملكيات الفكرية.
- ٥- المحافظة على الخصوصية وحفظ البيانات، بما يضمن الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالمستفيدين والمحافظ عليها؛ إلا إذا تم طلبها من الجهات المخولة وحسب الضوابط والتعليمات من الجهة المشرفة على الجمعية.
- ٦- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

- ١- تحديد ضابط اتصال لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
- ٢- توفير قنوات التواصل لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات.
- ٣- نشر التعديلات والتحديثات التي تطرأ على المعلومات عبر موقع الجمعية.

د- قياس الرضا:

- ١- عمل استبانة قياس الرضا مفتوحة المدة.
- ٢- المسح الميداني والزيارات والمقابلات.
- ٣- المتابعة لرابط الشكاوى والاستفسارات.
- ٤- نشر نتائج الرضا في موقع الجمعية الإلكتروني.

○ المسؤوليات

تطبق هذه السياسة على أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع والإلمام والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الشؤون الإدارية والمالية نشر هذه السياسة وكذلك نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

○ المراجع

اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه (السابع) في دورته (الثامنة) في ٢٠/٤/١٤٤٢هـ، هذه اللائحة وهي

سارية التطبيق.

