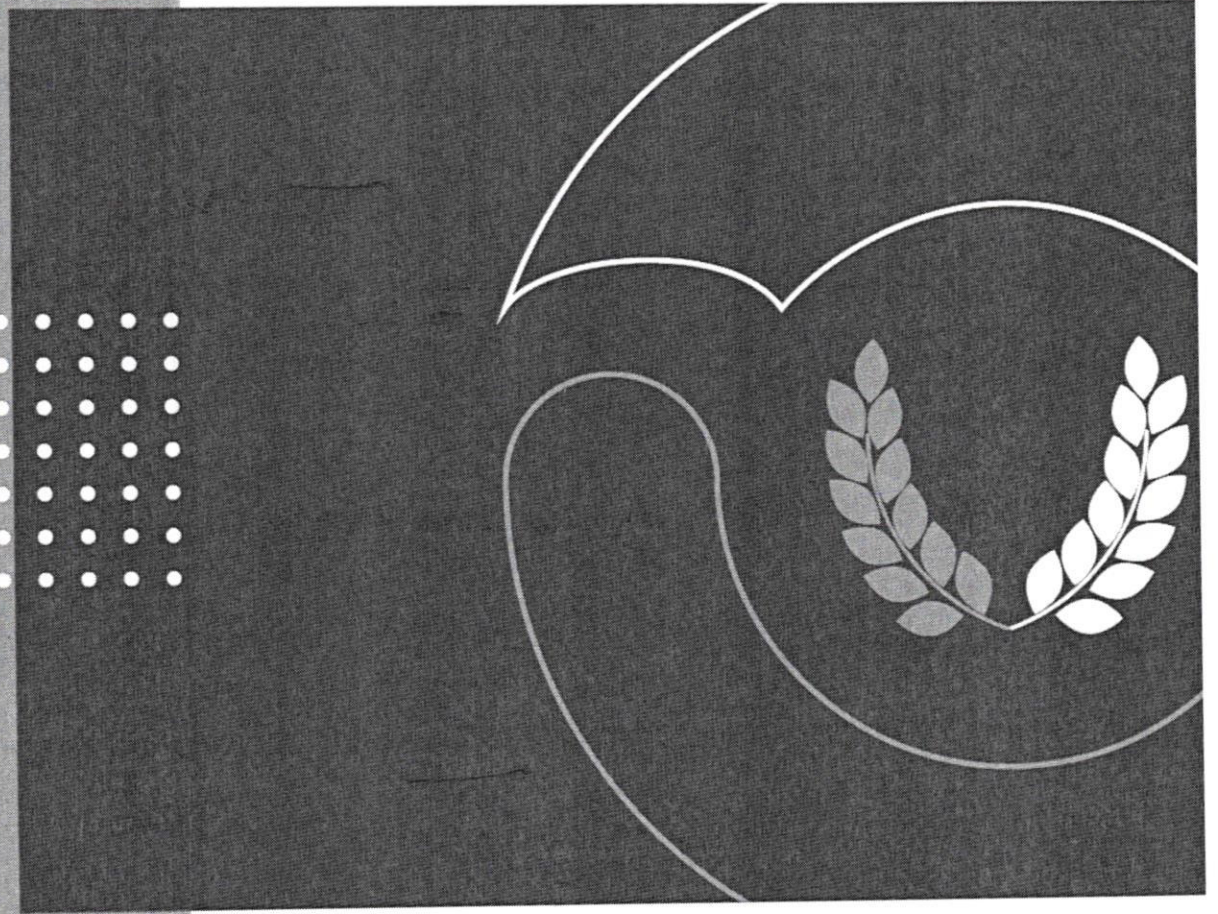




سياسة وإجراء تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تضع جمعية البر الخيرية ببني حسن السياسات والإجراء التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف. وتشكل أنظمة وأدلة العمل والعقود واللوائح المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الاداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز 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 المستفيد، والإشارة لتقديم الحلول الودية قبل اتخاذ أي خطوات إدارية.

التعريفات

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة امام كل منها

المركز: المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

الجمعية: جمعية البر الخيرية ببني حسن

السياسة: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصلحة.

أصحاب المصلحة: كل من له مع الجمعية مصلحة بوجه من الوجوه:

1. المستفيدين من الأسر والأفراد.

2. العاملون في الجمعية.

3. العملاء والموردون.

4. الجهات الحكومية والأهلية.

5. القطاع الخاص.

الهدف العام

نهدف لتقديم خدمة متميزة لمستفيدي الجمعية بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب من المستفيد.

الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراء وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
٥. قبل قياس رضا المستفيد يجب معرفة احتياجاته ومتطلباته من خلال سؤاله عنها.
٦. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
٧. زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد عن طريق ما يلي:
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير وليست للعقاب أو التشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية، من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة ومن خلال تحديث احتياجات المستفيدين باستمرار.

قنوات التواصل مع المستفيدين

١. المقابلة.
٢. الاتصالات الهاتفية.
٣. الزيارات المنزلية.
٤. وسائل التواصل الاجتماعي.
٥. الخطابات.
٦. خدمات طلب المساعدة.

٧. خدمة التطوع.
٨. الموقع الإلكتروني للجمعية.
٩. المتجر الإلكتروني للجمعية.
١٠. خدمة البحث عن محتاج.

مرجعية موظف علاقات المستفيدين

١. اللائحة الأساسية للجمعية.
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي.
٣. لائحة صرف المساعدات
٤. أدلة وسياسات المستفيدين.
٥. التعليمات المحررة من رئيسه المباشر.
٦. قرارات وتعليمات المجلس واللجان ذات الصلاحية.

آلية التعويض

١. تلتزم الجمعية بتعويض المستفيدين عند الاخلال بحقوقهم.
٢. تشكل لجنة عند الحاجة لتحديد التعويضات المناسبة بحسب أصحاب المصلحة.
٣. تحدد اللجنة إجراء لمعالجة عند الاخلال بحقوق ناتجة عن علاقة تعاقدية مع الجمعية.
٤. يجب ان يكون الاخلال ناجما عن اخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها التعاقدية او في بذل العناية اللازمة.
٥. تلتزم الجمعية بالتعويض عندما تكون هي المتسبب في الضرر الذي لحق بأصحاب المصلحة.
٦. تتم التعويضات في الاضرار التي يثبت الاخلال او الإخفاق بإقرار من الجمعية.
٧. التفاوض مع المستفيد على خطوات وإجراء تسوية الشكوى.
٨. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث آلية التعويض.
٩. العمل على معالجة الشكاوى والخلافات بين الجمعية والمستفيدين قبل أن تتفاقم.
١٠. الرجوع لصاحب الصلاحية عند أي التزامات لحل الخلاف.

العلاقة مع أصحاب المصلحة

١. وضع إجراء لتنظيم علاقة الجمعية مع أصحاب المصلحة لحفظ حقوق جمع الأطراف.
٢. مراعاة أن تسهم الإجراء والأساليب في بناء علاقة جيدة مع أصحاب المصلحة.
٣. بذل الجهود للحد من تفاقم الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة.
٤. تلتزم الجمعية بحفظ حقوق أصحاب المصلحة الذين تربطهم علاقة تعاقدية مع الجمعية.
٥. تلتزم الجمعية بحفظ حقوق أصحاب المصلحة عندما توقع عقود واتفاقيات مع الآخرين.

٦. يجب أن تنص العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية على طريقة وإجراء التسوية مع الآخرين.
٧. بناء علاقات جيدة مع أصحاب المصلحة.
٨. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراء.
٩. تسهيل إجراء عمليات التبليغ فيما يخص خدمات المستفيدين.
١٠. تقديم الدعم الفني والاستشارة اللازم للمستفيدين.
١١. الباحث الاجتماعي هو المعني بالأسر وحل مشكلاتهم المتعلقة بأحقية الدعم ويعد بمثابة ميسر لهم.

بناء ومراجعة سياسة وإجراء تنظيم العلاقة مع المستفيدين

١. إعداد السياسة من أخصائي الحوكمة.
٢. مراجعة السياسة من إدارة المستفيدين.
٣. اعتماد السياسة من مجلس الإدارة (أخصائي الحوكمة يتولى متابعة الاعتماد).
٤. نشر السياسة على صفحة الجمعية وتوفيرها عند الطلب مطبوعة أو إلكترونية.
٥. تقديم نبذة تعريفية من أحد المختصين لأعضاء مجلس الإدارة، وخاصة الأعضاء الجدد بمجلس الإدارة لإطلاعهم على مضمون السياسة.
٦. عقد ورش عمل للموظفين في مجال خدمات المستفيدين والباحث الاجتماعي، وخاصة الموظفين الجدد لإطلاعهم على مضمون السياسة.
٧. استقبال المستفيد بلباقة واحترام.
٨. الإجابة على جميع الاستفسارات.
٩. إعطاء المستفيد الوقت الكافي.
١٠. العمل على تقديم الخدمة المناسبة لكل حالة.
١١. تزويد المستفيد بالنماذج المناسبة لطلبه.
١٢. التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة.
١٣. مطابقة بيانات المستفيد والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم (خاصة كبار السن).
 - التأكد من صحة رقم السجل المدني بالمطابقة الهوية.
 - التأكد من عدد المستفيدين بمطابقة سجل الأسرة.
 - التأكد من صحة رقم الهاتف بتجربة الاتصال به من رقم الجمعية.

١٤. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول عن صحة المعلومات.
١٥. حال عدم قناعة المستفيد بالإجراء يحيله الموظف لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
١٦. التوضيح للمستفيد أن طلبه يحال للجنة البحث لدراسته والرد بشأن قبوله خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
١٧. اعتماد تسجيل المستفيد عند اكتمال معلومات الطلب.
١٨. اشعار المستفيد عند تسجيله ضمن قوائم المستفيدين والترحيب به.
١٩. تزويد المستفيد بأرقام التواصل وحسابات الجمعية.
٢٠. إجراء تقييم لرضا أصحاب المصلحة بشكل دوري.
٢١. العمل المستمر على تطوير إجراء تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

خط سير بناء ومراجعة السياسة

خط سير بناء ومراجعة السياسة				
	إعداد السياسة من أخصائي الحوكمة	مراجعة السياسة من إدارة المستفيدين	اعتماد السياسة من مجلس الإدارة (أخصائي الحوكمة يتولى متابعة الاعتماد)	نشر السياسة على صفحة الجمعية وتوفيرها عند الطلب مطبوعة أو إلكترونية
	العمل المستمر على تطوير إجراء تنظيم العلاقة مع المستفيدين	توثيق أفضل الملاحظات لتطوير السياسة	الالتزام بسياسة خدمات المستفيدين	نبرة تعريفية من مختص لأعضاء مجلس الإدارة لإطلاعهم على مضمون السياسة

←					
↻	استقبال المستفيد بلباقة واحترام	الإجابة على جميع الاستفسارات	إعطاء المستفيد الوقت الكافي	العمل على تقديم الخدمة المناسبة لكل حالة	تزويد المستفيد بالنماذج المناسبة لطلبه
	عدد المستفيدين بمطابقة سجل الأسرة	صحة رقم السجل المدني بالمطابقة الهوية	مطابقة بيانات المستفيد والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم (خاصة كبار السن)	التأكد من تقديم المستفيد كافة المعلومات المطلوبة	
↻	صحة رقم الهاتف بتجربة الاتصال به من رقم الجمعية	التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول عن صحة المعلومات	حال عدم قناعة المستفيد بالإجراء يحيله الموظف لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية	التوضيح للمستفيد أن طلبه يحال للجنة البحث لدراسته والرد بشأن قبوله خلال مدة لا تقل عن أسبوعين	
	المحافظة على المستفيدين وذويهم ومنها خصوصية البيانات	قياس رضا المستفيدين	تزويد المستفيد بأرقام التواصل وحسابات الجمعية	اشعار المستفيد عن تسجيله ضمن قوائم المستفيدين والترحيب به	اعتماد تسجيل المستفيد عند اكتمال معلومات الطلب

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة وإجراء تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة العاشر

٢٠٢٣ م المنعقد بتاريخ ٢٨ / ١٢ / ١٤٤٤ هـ الموافق ١٦ / ٠٧ / ٢٠٢٣ م