



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية عناية لخدمة الأوقاف



جدول المحتويات

٣	تمهيد
٣	الهدف العام
٣	الأهداف التفصيلية
٤	القوىات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
٤	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين
٥	التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته
٥	اعتماد مجلس الإدارة



تمهيد :-

تضع جمعية عناية لخدمة الأوقاف 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.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

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

الأهداف التفصيلية :-

- تقديم حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك 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 لا للعقاب والتشهير
- 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 وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس أراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- 1- المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الالكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد



ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي :

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في اجتماعه رقم (٢) بتاريخ ٢٠٢٥/٦/٣٠ م.



اجتماع مجلس الإدارة رقم (٢) لعام ٢٠٢٥ م

محضر الاجتماع	موضع الاجتماع	اجتماع مجلس الادارة رقم (٢)	وقت بداية الاجتماع (٨:٣٠) مساعداً	مقر الجمعية تاريخ ٢٠٢٥/٦/٣٠ ١٤٤٧/١٥ الاجتماع في مقر الجمعية .	مكان الاجتماع
---------------	---------------	-----------------------------	------------------------------------	---	---------------

مناقشة تنفيذ قرارات الجمعية العمومية .	1	بنود الاجتماع
مناقشة اعتماد اللوائح والسياسات .	2	
مناقشة تقرير المراجع الداخلي (مسؤول الالتزام) للربع الاول .	3	
مناقشة التقارير المالية للربع الأول .	4	
استعراض نتائج تقييم التعامل مع المخاطر والحد منها .	5	

تم الموافقة على تنفيذ قرارات الجمعية العمومية .	1	توصيات الاجتماع
تم اعتماد السياسات واللوائح التالية :	2	
١- اعتماد اللائحة المالية .		
٢- اعتماد لائحة الموارد البشرية.		
٣- اعتماد آلية ادارة المتطوعين.		
٤- اعتماد لائحة المشتريات.		
٥- اعتماد لائحة الاستثمار		
٦- اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.		
٧- اعتماد سياسة جمع التبرعات.		
٨- اعتماد سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.		
٩- اعتماد سياسة خصوصية البيانات.		
١٠- اعتماد سياسة الابلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات.		
١١- اعتماد سياسة تعارض المصالح.		
١٢- اعتماد نظام الرقابة الداخلي.		
١٣- اعتماد سياسة الصرف للبرامج والأنشطة .		
١٤- اعتماد سياسة ادارة المخاطر.		
١٥- اعتماد اجراءات التعامل مع المقبوضات.		
١٦- اعتماد السياسات المالية والمحاسبية .		
١٧- الاطلاع واعتماد الميثاق الاخلاقي للعاملين .		
١٨- آلية التأكيد من استحقاق المستفيد .		
١٩- سياسة المكافآت والامتيازات .		
تم الاطلاع واعتماد تقرير المراجع الداخلي للربع الاول .	3	
تم الاطلاع واعتماد التقارير المالية للربع الاول .	4	



<p>تم اخذ القرارات والتوصيات بعد استعراض نتائج التقييم للتعامل مع المخاطر والحد منها وعلى ان يكون عمل ورش عمل تنفيذية وبروشورات .</p>	5	توصيات الاجتماع
---	---	-----------------

اعتماد أعضاء مجلس الإدارة (٢) :

التوقيع	صفته	الاسم :	م	الحضور
	رئيس مجلس الإدارة	ممدوح عواد العنزي	1	
	نائب رئيس مجلس الإدارة	محمد خليل الشيخي	2	
	عضو	سهام صالح البلوسي	3	
	عضو	محمد شتيان الجهني	4	
	عضو	محمد مروعي مطربى	5	