



جمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة
ترخيص رقم : 5524

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة
إشراف المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
رقم الترخيص (5524)
الإصدار الأول 2024 - 1445





سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جدول المحتويات

٣	تمهيد.....
٣	اهداف السياسة.....
٤	قنوات التواصل مع المستفيدين.....
٤	المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين.....
٤	التعامل مع المستفيدين.....
٥	تعويض المستفيدين.....
٥	استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها.....
٦	بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها.....
٦	قياس رضا المستفيدين.....
٦	اعتماد مجلس الإدارة.....

جمعية ودّق للتنمية الاجتماعية



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد:

تضع جمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة 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 وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيدين.

أهداف السياسة:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيدين.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال قنوات التواصل المعتمدة والمعلنة.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين.
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

الرقم:
التاريخ: / . /
المرفقات:
الموضوع:



جامعة وادق للتنمية الاجتماعية

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة
ترخيص رقم (٥٥٢٤)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو
الخارجي.

قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الموقع - البريد الإلكتروني.
٥. وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. المناديب.

المراجع المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. نموذج طلب خدمة.

التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليه بما يعلمونه دقة سلية صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير وشروط الطلبات للتأكد من اكتمالها.
٣. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
٤. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
٧. تقديم الخدمة اللازمة حسب الإمكانيات المتاحة لدى الجمعية
٨. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٩. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
١٠. عمل التحديات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

تعويض المستفيدين:

١. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحًا به هذا الضرر وحجمه وأسباب التي أدت إليه.
٣. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
٤. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

استقبال الشكاوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

تقوم الجمعية بتحديد آلية لاستقبال الشكاوى والمقترنات عبر موقعها الإلكتروني والتفاعل معها وذلك باتباع الإجراءات التالية:

١. تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
٢. تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات وديًا فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.
٤. ابلاغ المستفيدين بنتيجة المقترنات أو الشكاوى التي تم تقديمها.

الرقم:
التاريخ: / . /
المرفقات:
الموضوع:



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني للتنمية القطاع غير الربحي
جمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة
ترخيص رقم (٥٥٢٤)

جمعية ودق للتنمية الاجتماعية

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

قياس رضا المستفيدين:

تلزם الجمعية بعمل قياس رضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة بشكل دوري وعبر موقعها الإلكتروني وعمل تقرير يلخص استبيانات قياس الرضا ونشرها في الموقع الإلكتروني مع توضيح التغذية الراجعة بذلك، ويتم قياس رضا المستفيدين من خلال التالي:

١. رفع استبيانه قياس الرضا بشكل دوري.
٢. الزيارات الميدانية.
٣. التواصل المكتبي والسؤال المباشر.
٤. المقابلات.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية ودق للتنمية الاجتماعية بسيالة في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) المنعقد بتاريخ ٢٠٢٤/٤/١ م.

جمعية ودق للتنمية الاجتماعية



الرقم:
التاريخ: / . /
المرفقات:
الموضوع:

محضر اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤)

محاور وتوصيات اجتماع مجلس الإدارة رقم (٤) في دورته الأولى المنعقد يوم الجمعة وتاريخ ١/٤/٢٠٢٤ م عند الساعة ٨:٠٠ مسأء بحضور عدد (٥) أعضاء في مقر الجمعية.

أولاً: المحاور والتوصيات والقرارات:

المحاور	م	التصنيف
١ التقرير المالي لربع الأول	٣	ناقش مجلس الإدارة التقرير المالي لربع الأول من العام ٢٠٢٤ م، وكلف المجلس الأداة التنفيذية بالتواصل والتنسيق مع مكتب المحاسب القانوني لإكمال الإجراءات اللازمة الخاصة بالتقارير المالية الربعية.
٢ اعتماد السياسات واللوائح التي تم رفعها من قبل المراجع الداخلي والإدارة التنفيذية وهي كالتالي: ١. سياسة جمع التبرعات ٢. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين ٣. سياسة الصرف على البرامج والأشظنة ٤. آلية المتطوعين ٥. لائحة الموارد البشرية ٦. آلية التأكيد من استحقاق المستفيد	٢	اعتماد السياسات واللوائح
٣ إقامة ورشة عمل لتحديد التدابير اللازمة لمخاطر تمويل الإرهاب	٣	وافق مجلس الإدارة على اعتماد إقامة ورشة لتحديد التدابير اللازمة لمخاطر تمويل الإرهاب، وكلف المجلس الإداري التنفيذية للتنسيق مع مستشار الحكومة الأستاذ/ حمزة بدبير مستشار الحكومة لتحديد موعد لإقامة الورشة وإبلاغ أعضاء مجلس بموعده الحضور.

ثانياً: أعضاء مجلس الإدارة الحاضرين الاجتماع

الاسم	المنصب	التوقيع	م
فوزية محمد حمزة عسيري	رئيس مجلس الإدارة		١
محمد سليمان محمد الريعي	نائب رئيس مجلس		٢
صالحة موسى محمد الريعي	عضو		٣
أمل موسى محمد الريعي	عضو		٤
جمعة عبدة موسى الصابي	عضو		٥

