



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الإصدار الثاني ٢٠٢٢م

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تمهيد :

تضع جمعية البر الخيرية في الجمعية السياسات والإجراءات الواضحة التي تظم علاقاتها بجميع الأطراف ذات العلاقة بها من موظفين ومستفيدين وموردين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتشكل الأنظمة والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الاطراف ذات العلاقة، وتعمل الجمعية على تجديد وايضاح هذه العقود، وحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة ادائها وتبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الشركة .

التعريفات :

يقصد بالكلمات والعبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة امام كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك :

الجمعية : جمعية البر الخيرية في الجمعية .

السياسات : هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقة مع أصحاب المصالح .

أصحاب المصالح : كل من له مصلحة مع الجمعية ، العاملين ، العملاء، والموردين، والمجتمع .

الفهرس

م	الفصل	المحتوى	الصفحات
١	التمهيد والتعريفات	المقدمة	٢
٢	الفهرس	الفهرس	٣
٣	الأهداف	الأهداف العامة والتفصيلية	٤
٥	الأول	تعويض المستفيدين عند الاخلال بحقوقهم	٥-٤
٦	الثاني	تسوية الشكاوي أو الخلافات بين الجمعية والمستفيدين	٦-٥
٧	الثالث	بناء علاقات جيدة مع العملاء والمحافظة على سرية المعلومات	٧
٨	الرابع	تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات	٨-٧
٩	الخامس	مركز خدمات قياس المستفيد	٩-٨
١٠		معلومات التواصل	١٠

الهدف العام :

تقديم خدمة سريعة للمستفيدين-من كافة الشرائح - بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى ما بعد رضا المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- 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 الالكترونية في خدة العميل .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل احترافي سريع ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه ومكانته وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق:
 ١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة .
 ٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.

٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة ومقدمها حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.

٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخلي أو خارجي .

٥. ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية جديدة 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 آراء المستفيدين.

أولاً: تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم.

الهدف :

تحديد الإجراءات والشروط الواجب اتباعها عند تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقة التعاقدية مع الجمعية .

مسؤوليتنا :

١. وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة الجمعية مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف .

٢. بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة .

٣. توفير تغطية تأمينية مناسبة للتعويض عن الأضرار المحتملة .

الأحكام العامة :

ان يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي :

١. يجب ان يكون الإخلال ناجماً عن اخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية ، أو في بذل العناية اللازمة ، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة من الجهات ذات العلاقة .

٢. ان تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف ذات الصلة / أصحاب المصالح .

٣. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من الجمعية ، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات .

٤. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وتحديد مقداره وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح الجمعية .

ثانياً : تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح :

الهدف :

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح .

مسؤوليتنا :

١. ابرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات وصفقات مع الغير ، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الاطراف .

٢. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير .

٣. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ مصالح الجمعية .

٤. تسهيل عمليات التبليغ وسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح .

٥. تقديم الدعم الفني اللازم للعملاء لتمكينهم من معالجة المشاكل الناشئة عند

تأخر المساعدات بسبب خارج ارادة الجمعية .

ثالثاً: بناء علاقات جيدة مع العملاء والجهات ذات العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات .

الهدف :

وضع الإجراءات والأساليب التي تسهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب المصالح بما فيهم العملاء والمحافظة على سرية معلوماتهم .

مسؤوليتنا :

١. التقيد بالأنظمة المطبقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وميثاق أخلاقيات المهنة

٢. المحافظة على سرية المعلومات وتوزيع المهام . والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات

ميثاق أخلاقيات المهنة ودليل الرقابة الداخلية .

٣. ضمان المشاركة القانونية اللازمة للتأكد من الوفاء بمتطلبات صلاحيات التوقيع من

قبل الجهات الخارجية .

٤. سداد المدفوعات والمساعدات في المواعيد المحددة مقابل الخدمات والمواد المستلمة طبقاً

لأحكام السداد وشروطه .

٥. احترام وحماية حقوق الملكية لدى الغير .

٦. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل

يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات .

رابعاً : تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات .

الهدف :

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بأنشطتهم بشكل ميسر .

مسؤوليتنا :

١ . توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقاً لنشاطاتهم . بحيث يتم من تلك المعلومات في أداء واجباتهم بطريقة صحيحة .

٢ . إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجميع المعلومات الخاصة بالجمعية .

٣ . تحديد ضابط اتصال لكل مجال من مجالات العمل في الجمعية ، من أجل الرد على استفسارات المستفيدين .

خامساً :مركز قياس خدمة المستفيد في الجمعية :

لمركز قياس خدمة المستفيد بالجمعية مهمتان رئيسيتان :

• المهام التنظيمية .

• المهام الاشرافية .

أولاً : المهام التنظيمية :

- تطبيق رؤية الجمعية المتعلقة بخدمة المستفيد.
- حصر أعداد المترددين على الجمعية بشكل يومي .

- تسهيل إجراءات حصول المستخدمين/ات على كافة الخدمات والتأكد من أن الخدمات تقدم للمستخدمين/ات بسلاسة ودون تعقيدات.
- الإجابة على استفسارات المستخدمين/ات بالعودة لجهة الاختصاص.
- إعداد أدلة الاستخدام للمستخدمين/ات.
- إعداد بيانات إحصائية بأعداد الشكاوى والاستفسارات التي ترد للمركز والموقع الإلكتروني والإجراءات المتخذة بشأنها.
- نشر الوعي والتثقيف في مجالات الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع الجمعية على الانترنت من خلال صفحة الخدمة وقنوات التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية .
- التأكد من تهيئة علاقات المستخدمين وموظف الخدمة لاستقبال المستخدمين/ات .
- قياس رضا المستفيد وتحليل النتائج والرفع بتقارير دورية عن النتائج للمدير العام.
- تقديم الخدمات المساندة للمستخدمين/ات (التصوير - الاتصال ... الخ) .
- التنمية المهنية لممثلي/ات خدمة المستخدم.
- تنسيق مقابلة المسؤولين في الجمعية بما لا يتعارض مع الدوام الرسمي وارتباطات المسؤولين .

ثانياً : المهام الإشرافية :

- المسح الميداني اليومي ويُعنى بالنقاط التالية :
 - ١ . النظام العام.
 - ٢ . ملاحظة أعداد المستخدمين في كل دور (انسيابية تقديم الخدمات - الهدوء .. الخ) .
 - ٣ . التأكد من وضوح إرشادات تقديم الخدمة في الجمعية .

٤. الإشراف العام على سير العمل في موقع تقديم الخدمة التابعة للجمعية .
٥. وفي الحالات الطارئة يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية في حينها ومن ثمّ الرفع بتقرير عن ما تم للمدير العام للجمعية .
- الإشراف على مكاتب خدمة المستفيد في المواقع التابعة للجمعية .
 - الإشراف على نظام تواصل واستقبال شكاوى المستفيدين/ات عبر عدة قنوات (نظام تواصل - قنوات التواصل الاجتماعي - البريد الإلكتروني- الحضور الشخصي لمقر الجمعية) ومتابعتها لدى الإدارات والأقسام لحين حلها.
 - الإشراف على صفحة مركز خدمة المستفيد على موقع الجمعية وتفعيل تقديم الخدمات من خلالها.

البريد الإلكتروني : Ber-majmah@hotmail.com

اتصل بنا :

هاتف ثابت : (٠١٦٤٣٢٠٣٣٣) فاكس (٠١٦٤٣٢١٩٦٨) ، هاتف محمول : (٠٥٥٣٣٧٢٧٠٠) .

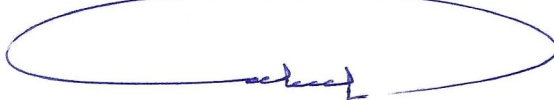
علاقات المستفيدين : (٠١٦٤٣٢٠٣٣٣ - تحويله : ١٠٠) ، السكرتارية : (٠١٦٤٣٢٠٣٣٣ - تحويله : ١٠٣)

الاعتماد :

اعتمد مجلس الإدارة هذه اللائحة في إصدارها الثاني في محضر اجتماع المجلس رقم (٠٢)

وتاريخ ٢٠٢٢/٠٣/٠١ م .

رئيس مجلس الإدارة



توفيق بن محمد العسكر

