

التاريخ: ٢٨ / ٠٩ / ٢٠٢٢

عدد الصفحات : ٦

ATHAR
جمعية التطوع الصحية
Health Volunteering Society



سياسة

تنظيم العلاقة مع المستفيدين

رقم الإصدار (٢)



الفهرس

أولاً: تعريفات وأحكام عامة.....٢

ثانياً: نطاق عمل ساسية التعامل مع المستفيدين.....٣



أولاً: تعريفات وأحكام عامة

مادة (١) تعريفات عامة

يكون للتعبيرات التالية والمستخدمه ضمن هذه السياسة المعاني المبينة بجانبها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

جمعية التطوع الصحية.	الجمعية
الجمعية العمومية المشرفة على أعمال الجمعية.	الجمعية العمومية
مجلس إدارة الجمعية.	مجلس الإدارة
أمين عام الجمعية.	الأمين العام
المدير التنفيذي للجمعية.	المدير التنفيذي
وهي الإدارة المسؤولة عن صرف المساعدات في الجمعية.	الإدارة المعنية
سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.	السياسة

مادة (٢) الهدف من السياسة

الهدف من هذه السياسة التعريف بالإجراءات التي تتم داخل الجمعية فيما يخص سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

ثانياً:

مادة (٣) نطاق عمل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان:

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.
٢. المخاطبات-المراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي - الواتس أب.
٤. الفاكس.
٥. الموقع - البريد الإلكتروني.
٦. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
٣. سياسة إدارة التطوع.
٤. سياسة صرف المساعدات.
٥. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
٢. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات 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.

0. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.

1. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (10) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستفيدين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وابقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.

2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.

3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.

2. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

ح- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:

1. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.

2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.

٣. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين:

١. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

مادة (٤) آلية التحقق من استحقاق المستفيد

تعمل الجمعية على تصنيف المستفيدين إلى:

أولاً: المتطوعين

آلية التحقق:

- ١- تقوم الجمعية بنشر إعلان للبرنامج التدريبي أو الفرصة التطوعية متضمنا استمارة التسجيل والشروط.
- ٢- التأكد من تسجيل المستفيد واستكمال البيانات المطلوبة في الاستمارة المخصصة.
- ٣- التحقق من مطابقة المتقدم لشروط الفئة المستهدفة.

ثانياً: الكيانات

آلية التحقق:

- ١- توافق المستفيد النهائي مع أهداف ومشاريع الجمعية.
- ٢- التحقق من إمكانيات ونشاط الجهة المستفيدة.
- ٣- عرض الطلب على لجنة فرز المستفيدين.
- ٤- تقييم الطلب بحسب عدد المستفيدين للكيانات.
- ٥- الاطلاع على التقارير الربعية والسنوية للكيانات.
- ٦- رفع توصية نهائية من لجنة الفرز بالموافقة.

مادة (5) آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي

يتم التحقق من الإجراءات التالية:

- ١- التأكد من وصول التبرع لحسابات الجمعية.
- ٢- تقييده في المشروع المخصص له.
- ٣- يتم اخطار كل من الإدارة التنفيذية ومالك المشروع (مدير المشروع) بورود المبلغ.
- ٤- تبدأ إجراءات الصرف وفق الخطة المخصصة في وثيقة المشروع.
- ٥- التواصل مع المستفيد عبر وسائل التواصل الرسمية المتاحة لدى الجمعية.
- ٦- التحقق من هوية المستفيد.
- ٧- بعد تسليم المستفيد يتم اعداد مستند استلام المساعدة سواء عبر النماذج المخصصة لذلك أو الفواتير أو نحوها.
- ٨- استلام تقارير دورية من مدير المشروع مرفقة بالشواهد وغيرها.

مادة (٦) المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

الإعتماد

<p>اعتمد مجلس إدارة الجمعية في اجتماعه رقم (١٦) في دورته (الاولى) بتاريخ ٢٨ / ٠٩ / ٢٠٢٢ م تحديث سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد بالجمعية</p>		
إعداد / الإدارة التنفيذية	مراجعة / الأمين العام	اعتماد / رئيس مجلس الإدارة
الاسم / أ.حماد القشانيين	الاسم / د. سلطان الزهراني	الاسم / أ. د خالد آل عبدالرحمن
التوقيع / 	التوقيع / 	التوقيع / 

