

سياسة العلاقة مع المستفيدين

أولاً : تعريفات عامة وأحكام

مادة (١) تعريفات عامة:

يكون للتعبيرات التالية والمستخدمه ضمن هذه السياسة المعاني المبينة بجانبها ما لم

يقتض السياق خالف ذلك:

الجمعية / جمعية التنمية والتطوير بشقراء .

الجمعية العمومية / الجمعية العمومية لجمعية التنمية والتطوير بشقراء.

مجلس الإدارة / مجلس إدارة الجمعية .

المدير التنفيذي / المدير التنفيذي للجمعية.

الإدارة المعنية وهي الإدارة المسؤولة عن التعامل مع المستفيد.

السياسة سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيد.

مادة (٢) الهدف من السياسة:

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على تحديث وتجديد الحقوق وطريقة أدائها ومعالجة التقصير فيها بما يكفل حماية الحقوق.

مادة (٣) نطاق السياسة

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم عالقات تعاقدية مع الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقا للأنظمة.

البيان :

أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة.

٠. المخاطبات-المراسلات.

٣. المراسلات عبر الواتس أب .

٠. 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 تقديم الخدمات .

ت- التعامل مع المستفيدين:

١. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة 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.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة ال تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.
٧. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وايقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٨. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
٩. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
١٠. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخالف والتعويض بما يضمن الحقوق.

ج - استقبال الشكوى والخلافات من المستخدمين وتسويتها:

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

٢ . تقديم الدعم الفني لحل الإشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستخدم.

٣ . السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات وديا فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستخدم.

ح - بناء العلاقة مع المستخدمين وضمان استمراريتها:

١ . المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستخدمين.

٢ . المحافظة على خصوصية المستخدمين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

٣ . تأدية ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

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

خ - تزويد وتمكين المستخدمين بالمعلومات الواجبة له:

١ . تحديد ضابط اتصال مع المستخدمين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية الاستقبال الاستفسارات والرد عليها.

٢ . توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستخدمين الاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.

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 . الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

مادة (٤) المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية للاطلاع 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 وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

اعتمد مجلس إدارة الجمعية هذه السياسة في الاجتماع (الثاني) في دورته (الثانية) في المحضر رقم (٦) وتاريخ ١٤٤٤/٤/١ هـ الموافق ٢٠٢٢/١٠/٢٦ م .

وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات الموضوعة سابقا .