

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية مواساة لإكرام الموتى

جدول المحتويات

٢	تمهيد
٢	الهدف العام
٢	الأهداف التفصيلية
٣	الفتوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين
٣	ويتم التعامل مع المستخدم على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي
٤	اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد :-

تضع جمعية مواصاة لأكرام الموتى 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 وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام :-

تقديم خدمة متميزة 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 تحقيق الأهداف , والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :-

- ١- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- ٢- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- ٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- ٥- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- ٦- زيادة ثقة واندماج المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد

وذلك عن طريق ما يلي :

- ١- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- ٢- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٣- 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.
- ٤- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

٥- 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 آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

- ١ - المقابلة.
- ٢-الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤-الخطابات.
- ٥-خدمات طلب المساعدة.
- ٦-خدمة التطوع.
- ٧-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٨-مناذير المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:-

- ١- اللانحة الأساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- ٤- طلب دعم مستفيد

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :-

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

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

التعريفات

الجمعية: جمعية مواساة بمنطقة عسير

المستفيد: المستفيد: هو من يستفيد من خدمات أو أنشطة الجمعية سواء كانوا أفراد أو أسر أو جهات اعتبارية.

آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تهدف آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة إلى ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. وتتمثل هذه الآلية في مجموعة من الإجراءات المتبعة لجمع المعلومات وتقييمها، بهدف تحديد ما إذا كان المستفيد يستوفي الشروط اللازمة للحصول على الخدمة.

خطوات آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تمر آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة بالخطوات التالية:

- **تقديم طلب الخدمة:** يقوم المستفيد بتقديم طلب الخدمة إلى الجمعية، ويتضمن الطلب المعلومات الشخصية للمستفيد، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بشروط الحصول على الخدمة.
- **جمع المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بجمع المعلومات اللازمة لتقييم استحقاق المستفيد للخدمة، وذلك من خلال مصادر مختلفة، مثل:
 - الوثائق الرسمية، مثل الهوية الوطنية أو السجل المدني.
 - الاستثمارات والمعلومات التي يقدمها المستفيد.
 - الزيارات الميدانية، في الحالات التي تستدعي ذلك.
- **تقييم المعلومات:** تقوم الإدارة المختصة بتقييم المعلومات التي تم جمعها، وذلك باستخدام معايير محددة، مثل:
 - الشروط الواردة في اللوائح والأنظمة المنظمة المعتمدة في الجمعية.
 - المعايير المهنية المعتمدة.

- إصدار القرار: تقوم الإدارة المختصة بإصدار قرار بشأن استحقاق المستفيد للخدمة، ويبلغ المستفيد بهذا القرار.

أنواع آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تختلف آليات التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة باختلاف نوع الخدمة المقدمة، وطبيعة الفئات المستهدفة. ومن أشهر أنواع هذه الآليات ما يلي:

- آلية الفحص الإداري: يتم فيها فحص الوثائق والمستندات التي يقدمها المستفيد، للتأكد من استيفائه للشروط اللازمة للحصول على الخدمة.
- آلية المقابلة الشخصية: يتم فيها إجراء مقابلة شخصية مع المستفيد، لجمع معلومات إضافية حول حالته، وتقييم مدى استحقاقه للخدمة.
- آلية الفحص الميداني: يتم فيها زيارة المستفيد في منزله أو مكان عمله، للتحقق من حالته وظروفه.

أهمية آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة

تساهم آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة في تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي.
- منع إساءة استخدام الخدمة أو الاحتيال فيها.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة.

خاتمة

تلعب آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة دورًا مهمًا في ضمان وصول الخدمة إلى الفئات المستهدفة بشكل عادل وموضوعي. ويجب أن يراعى في ذلك خصوصية المستفيد والدقة والحرص على توجيه التبرعات وفق استحقاق المستفيدين لهذا التبرع.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٨) في دورته (الأولى) هذه السياسة في ٢٢ / ٠٢ / ٢٠٢٢م وتحل هذه السياسة محل سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
الموضوعة سابقا

جدول أعمال اجتماع مجلس إدارة جمعية موسسة بمنطقة عسير رقم (٨)
ليوم الثلاثاء بتاريخ ٢٠٢٢/٢/٢٢ هـ - ١٤٤٣/٧/٢٠ م

تسلسل	مباحرات الاجتماع	المتحدث	الوقت	ملاحظات
١	إقرار اللائحة الأساسية تمهيداً لعضها واعتمادها من الجمعية العمومية ورفعها للوزارة لإقرارها	الرئيس	١٠ دقائق	
٢	إستعراض الخطة الاستراتيجية واعتمادها	الرئيس	١٠ دقيقة	
٣	آخر تطورات التدشين	المستشار جبران حامد	٥ دقائق	
٤	إقرار توظيف متطوعين في المراكز الثلاثة	الأعضاء	٥ دقائق	
٥	إقرار توظيف مشرف على المراكز	الأعضاء	٥ دقائق	
٦	نقاش اللجان المشكلة من قبل رئيس المجلس وإعادة تشكيلها	الأعضاء	١٠ دقائق	
٧	مناقشة وإعداد نموذج لتقييم أعمال الأعضاء	مدير الجمعية	١٠ دقائق	
٨	١- الاشتراك في منصة تم ٢- التسجيل في منصة كفاءات ٣- إكمال الهوية البصرية الموحدة	مدير الجمعية	١٠ دقائق	
٩	التوقيع على سياسات الجمعية من قبل الاعضاء	الأعضاء	٥ دقائق	

SA08 8000 0636 6080 1088 9998

مصرف الراجحي

Al Rajhi Bank



SA66 1500 0999 1373 2234 0009

بنك البلاد
Bank Albilad



SA09 0500 0068 2038 6956 1000

مصرف الإنماء
alinma bank



محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية مواساة لإكرام الموتى
رقم (٨) بتاريخ ١٤٤٣/٧/٢٠ هـ الموافق ٢٠٢٢/٢/٢٢ م

اليوم	الثلاثاء	التاريخ	١٤٤٣/٧/٢٠ هـ	٢٠٢٢/٢/٢٢ م
-------	----------	---------	--------------	-------------

- الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد
- فقد عقد مجلس إدارة الجمعية اجتماعه (الثامن) يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٢٢/٢/٢٢ م ، في تمام الساعة السادسة والنصف مساءً لمناقشة جدول أعماله واتخذ حيالها القرارات والتوصيات التالية:
- ١- أقر المجلس اعتماد اللائحة الأساسية للجمعية .
 - ٢- ناقش المجلس ما تم عرضه من الخطة الاستراتيجية على ان يطرح ما تبقى فيها في لقاءات قادمة.
 - ٣- وجه المجلس بعمل إعلان لتوظيف سعوديين من الجنسين في مراكز إكرام الموتى رقم (١ - ٢ - ٣) واستقطاب متطوعين في هذا المجال.

انتهى الاجتماع الساعة الثامنة مساءً .

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية مواساة لإكرام الموتى
رقم (٨) لعام ٢٠٢٢ م
التواقيع

ت	الاسم	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	علي بن محمد عبدالله الشهري	رئيس المجلس		
٢	سعد بن حابي محمد آل بسام	نائب الرئيس		
٣	يحيى بن جابر حسن الفيقي	المشرف المالي		
٤	سعود سفر عبدالله آل بركان	عضو		
٥	جبران بن حامد علي القحطاني	عضو		
٦	جويرالله بن سعد محمد القحطاني	عضو		
٧	سالم بن عامر عبدالله الشهري	عضو		
٨	مسعود بن محمد ساعد الغنوم	عضو		
٩	علي محمد علي جذمي	عضو		

محضر اجتماع مجلس إدارة جمعية مواصاة لإكرام الموتى
رقم (٨) بتاريخ ١٤٤٣/٧/٢٠ هـ الموافق ٢٠٢٢/٢/٢٢ م

اليوم	الثلاثاء	التاريخ	١٤٤٣/٧/٢٠ هـ	٢٠٢٢/٢/٢٢ م
-------	----------	---------	--------------	-------------

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد
فقد عقد مجلس إدارة الجمعية اجتماعه (الثامن) يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٢٢/٢/٢٢ م ، في تمام الساعة الرابعة عصراً لمناقشة السياسات واللوائح المنظمة لأعمال الجمعية والمدرجة في جدول أعماله واتخذ حيالها القرارات والتوصيات التالية:
اعتماد وإقرار اللوائح والسياسات المنظمة لأعمال الجمعية بما فيها اللائحة الأساسية للجمعية والتي تتطابق مع أنظمة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وعددها (٣٠) لائحة وسياسة كالآتي :-

اللوائح والسياسات المقررة من المجلس

- ١- اللائحة الأساسية.
- ٢- اللائحة المالية.
- ٣- الميثاق الأخلاقي.
- ٤- آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية.
- ٥- سياسة المتطوعين.
- ٦- سياسة إدارة المخاطر.
- ٧- سياسة الاشتباه بغسيل الأموال.
- ٨- سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية.
- ٩- سياسة تعارض المصالح.
- ١٠- سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.
- ١١- سياسة جمع التبرعات.
- ١٢- سياسة خصوصية البيانات.
- ١٣- سياسة صلاحيات مجلس الإدارة.
- ١٤- سياسة قواعد السلوك.
- ١٥- سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
- ١٦- سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغ.
- ١٧- سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
- ١٨- سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين.
- ١٩- النموذج الشامل لبيانات جمعية مواصاة لإكرام الموتى بعسير.
- ٢٠- نظام الرقابة الداخلي لمراجعة أوامر الصرف.
- ٢١- لائحة تعيين المدير التنفيذي.
- ٢٢- سياسة الاستثمار.
- ٢٣- سياسة الصرف للبرامج والأنشطة.
- ٢٤- لائحة الموارد البشرية.



الرقم:
التاريخ:
الموضوع:
المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة الموارد البشرية والشؤون الاجتماعية
جمعية مواصلة لإكرام الموتى بعسير
مسجلة برقم (٢١١٩)

نموذج التوقيع على الالتزام بما تضمنته اللوائح والسياسات المنظمة لأعمال الجمعية التواقيع

ت	الاسم	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	علي بن محمد عبدالله الشهري	رئيس المجلس		
٢	سعد بن حابي محمد آل بسام	نائب الرئيس		
٣	يحيى بن جابر حسن الفيقي	المشرف المالي		
٤	سعود سفر عبدالله ال برقان	عضو		
٥	جبران بن حامد علي القحطاني	عضو		
٦	جويرالله بن سعد محمد القحطاني	عضو		
٧	سالم بن عامر عبدالله الشهري	عضو		
٨	مسعود بن محمد ساعد الغنوم	عضو		
٩	علي محمد علي جذمي	عضو		

