الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بصامطة

# سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية وتقديم الخدمات


أسست عام ١٣٩٣هـ
العنوان : صامطة

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (٨١)
ت : ٠١٧٣٣٢١٥٨٦
الايميل : info@samtah.org.sa

## سياسة تنظيم العلاقة مع أعضاء الجمعية العمومية
## وتقديم الخدمات

**المقدمة :**

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

**النطاق :**

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

**البيان :**

**أ- قنوات التواصل مع المستفيدين :**

١. المقابلة.
٢. المخاطبات والمراسلات.
٣. الاتصال الهاتفي.
٤. الفاكس.
٥. الموقع والبريد الإلكتروني.
٦. خدمة التطوع.

**ب- أدوات التواصل مع المستفيدين :**

١. اللائحة الأساسية.
٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة.
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 استفساراته 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 مباشرةعنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد عبر الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
٦. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

**ث- 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 أعضائها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب 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.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين 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 والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والإشكالات وديا بما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

ح- 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 ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له :

١. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
٢. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
٣. عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ عليها التعديل عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين :

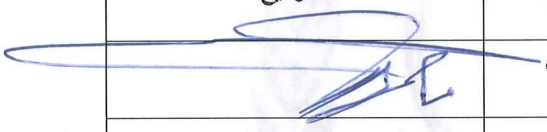
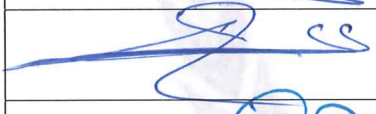
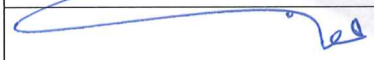
١. رفع استبانة قياس الرضا بشكل دوري.
٢. المسح الميداني.
٣. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
٤. المقابلات.
٥. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
٦. الإشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

ذ- المسؤوليات :

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية، ويجب على 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 وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

## إقرار الاطلاع والالتزام

أقر أنا الموقع أدناه بأنني اطلعت على السياسة وفهمت ما ورد فيها، من احكام وضوابط واتعهد بالالتزام بها والعمل بموجبها .

| م | الاسم | المنصب | التوقيع |
|---|---|---|---|
| ١ | علي أحمد علوش مدخلي | رئيس المجلس |  |
| ٢ | علي محمد هادي خرمي | نائب الرئيس |  |
| ٣ | عبدالله عمر مدخلي | المسؤول المالي |  |
| ٤ | محمد ناصر خلوفه مباركي | عضو |  |
| ٥ | أحمد إبراهيم مذكور | عضو |  |
| ٦ | عبده حسين مباركي | عضو |  |
| ٧ | يحيى إبراهيم مذكور | عضو |  |