



سنا النسائية للتطوير والتنمية
Sana for development and advancement

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

في جمعية سنا للتطوير والتنمية في محافظة المذنب



سنا للنسائية للتطوير والتنمية
Sana for development and advancement

الفصل الأول

تعريفات عامة

تعريفات عامة

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

- الجمعية
 - الجمعية العمومية
 - مجلس الإدارة
 - المدير التنفيذي
 - المركز
 - الدليل
- جمعية سنا النسائية للتطوير والتنمية
الجمعية العمومية المشرفة على أعمال الجمعية
مجلس إدارة الجمعية
المدير التنفيذي للجمعية
المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي
دليل الحوكمة الخاص بالجمعية

هدف الدليل

يهدف الدليل إلى توضيح مجالات الحوكمة في الجمعية على ضوء ما ورد في نظام الجمعيات واللائحة التنفيذية للجمعيات والمؤسسات الأهلية المتعلقة بالحوكمة. هذا الدليل سيساعد أعضاء الجمعية العمومية ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية أداء مهامهم وواجباتهم على أسس ومبادئ المساءلة والشفافية والمشاركة والعدالة وما إلى ذلك. كما سيكون هذا الدليل حافزا للجهات المانحة والمتبرعين وعموم الشركاء لتقوية علاقتهم وشراكتهم مع الجمعية. ويضع على عاتق مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية المسؤولية لتطبيق هذا الدليل والتأكد من سلامة أعمال الجمعية وإجراءاتها المختلفة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الشفافية والكفاءة والفعالية.



سنا للنسائية للتطوير والتنمية
Sana for development and advancement

الفصل الثاني

الشفافية

نظرا إلى أن الجمعية تعمل بدعم مالي من المتبرعين ودعم لوجستي من المتطوعين، فيجب أن تكون شفافة في عملياتها ومعاملاتها بما يضمن ثقة الجمهور والمجتمع. ولهذا يجب على الجمعية أن تحتفظ بكل المستندات مع إمكانية مشاركتها بوضوح وشفافية للجمهور من خلال تقديم المعلومات الخاصة بمشاريعها وهيكلها الإداري وتقارير البرامج والأداء الدورية والتقارير المالية. على الجمعية ما يلي:

- أن تحتفظ في مقرها بالوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة بها وفق ما تتضمنه اللائحة من أحكام.
- أن تقيّد في سجل خاص اسم كل عضو من أعضاء الجمعية، وبياناته، وعنوانه وتاريخ انضمامه إلى الجمعية، وما يسدده من رسوم العضوية (إن وجدت)، وكل تغيير يطرأ على هذه البيانات.
- أن تدون في سجلات معدة لهذا الغرض وقائع جلسات الجمعية العمومية ومجلس الإدارة وقراراتهم، وكذلك القرارات التي يصدرها المدير التنفيذي للجمعية بتفويض من مجلس الإدارة. ولكل عضو حق الاطلاع على هذه السجلات.
- أن تدون حساباتها في سجلات تبين على وجه التفصيل الإيرادات والمصروفات.
- أن يقدم للمركز تقريراً سنوياً مفصلاً معتمداً من الجمعية العمومية عن القوائم المالية للسنة المالية المنتهية خلال أربعة أشهر من نهاية السنة.
- أن تعرض الجمعية في مقرها أو على موقعها الإلكتروني القوائم المالية المدققة قبل أسبوع على الأقل من موعد انعقاد الجمعية العمومية.

تمهيد

تضع 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 التصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

المتطلبات النظامية

- 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 الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظًا لوقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- طلب دعم مستفيد.

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

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

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بالجمعية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته

(٣)

المنعقدة بتاريخ / ٠٦ / ٠١ / ١٤٤٧ هـ

الموافق / ٢٢ / ١١ / ٢٠٢٥ م

