

جمعية طُرق
Roads Association



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية "طُرق"



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 معاملته بالشكل التالي |
| ٤ | اعتماد مجلس الإدارة |



تمهيد :-

تضع جمعية 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 الاداء ، 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 :-

- 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 الالكترونية في خدمة المستفيد
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز 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 ايجابية 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 أنها 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 المستخدمين:-

- 1 - المقابلة.
- 2-الاتصالات الهاتفية.
- 3-وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4-الخطابات.
- 5-خدمات طلب المساعدة.
- 6-خدمة التطوع.
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية.
- 8-مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين :

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

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف 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 مسئولية 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

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع () في دورته () هذه السياسة في
وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات إدارة المتطوعين الموضوعة سابقاً.
..... /..... /.....



جمعية طُرق
Roads Association





محضر مجلس الإدارة الخامس

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه وبعد :
فقد تم في تمام الساعة العاشرة صباحاً ، يوم الإثنين ، وتاريخ ١٤٤٤/٠٥/١١ هـ الموافق ٢٠٢٢/١٢/٠٥ م الاجتماع الخامس لمجلس الإدارة جمعية طرق من عام ٢٠٢٢ وافتتح رئيس مجلس الإدارة الاجتماع بحمد الله والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ

| م | الموضوع | القرار |
|---|----------------------------------|---|
| ١ | اعتماد اللوائح والسياسات للجمعية | (آلية التأكد من استحقاق المستفيد للخدمة - خطة الصرف المالي لمشروع خيرى تم تحصيل المبلغ من خلال المتجر الإلكتروني - لائحة التعاقد والمشتريات - تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة - المؤشرات الدالة على وجود شبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب - لائحة حفظ الوثائق والمكاتبات والسجلات الخاصة المعتمدة - لائحة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة تجاه مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - آلية تدقيق اختبار فاعلية وكفاية السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة تمويل الإرهاب - المؤشرات الدالة على وجود شبهة - الدليل الإجرائي لتجنب تنبيه العميل أو المتبرع المشتبه به - إجراءات إدارة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب - سياسة توجيه مبلغ التبرع إلى مشروع آخر - آلية استرداد التبرع للمتبرع - لائحة وإجراءات متابعة النقد من المتبرع للمستفيد - لائحة وإجراءات شراء الأصول) |

| م | الموضوع | القرار |
|---|---|---|
| ٢ | اعتماد اللوائح والسياسات للجمعية | <p>(لائحة الموارد البشرية - سياسة خصوصية البيانات - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة - سياسة الإبلاغ عن المخالفات وحماية مقدمي البلاغات - سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها - سياسة إدارة المتطوعين - سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب - سياسة الاستياء بعمليات غسل الأموال - سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية - سياسة آليات الرقابة والإشراف على المنظمة - سياسة قواعد السلوك - سياسة خصوصية المانحين - سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين وتقديم الخدمات - النظام الداخلي للمراجعة ومراقبة قرارات الصرف الداخلية - صلاحيات ومسؤوليات المشرف المالي - سياسة تعارض المصالح - آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية - آلية تعيين وتعويضات المدير التنفيذي - سياسة جمع التبرعات - الميثاق الأخلاقي للعاملين في الجمعية - الدليل التنظيمي لمكافحة غسل الأموال وجرائم تمويل الإرهاب - إجراءات تعريف أعضاء مجلس الإدارة الجدد - سياسة الأحكام المالية العامة - سياسة الاستثمار - سياسة الأصول الثابتة - سياسة التدقيق الداخلي للحسابات - سياسة الحسابات البنكية سياسة المشتريات - سياسة المصروفات - سياسة المقبوضات - سياسة الموازنة التقديرية - سياسة النقدية في الخزينة - سياسات الصرف للبرامج والأنشطة والمصروفات الإدارية والعمومية - تقييم المخاطر المتأصلة والكامنة - نظام الرقابة الداخلية - سياسة الاشتباه بعمليات غسل الأموال والإجراءات والمؤشرات - سياسة إدارة المخاطر - الدليل التعريفي لمجلس الإدارة الإجراءات المتبعة لتعريف أعضاء المجلس الجديد بعمل الجمعية - دليل الإجراءات المالية - إجراءات التعامل مع المقبوضات - لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين - لائحة وإجراءات شراء الأصول - لائحة وإجراءات متابعة النقد من المتبرع إلى المستفيد)</p> |
| ٣ | اعتماد الموازنة التقديرية لطلب منحة التأسيس | تم اعتماد الموازنة التقديرية للجمعية |