سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية التنمية الأهلية بوادي حلي

جدول المحتويات

تمهيد ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

الهدف العام ٣

الأهداف التفصيلية ٣

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين ٤

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين ٤

ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ٥

اعتماد مجلس الإدارة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

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 قنوا ت
- 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 و انتماء 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 وتقنيا ت 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 أراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:-

1- المقابلة.

2-الاتصالات الهاتفية.

3-وسائل التواصل الاجتماعي.

4-الخطابات.

5-خدمات طلب المساعدة.

6-خدمة التطوع.

7-الموقع الالكتروني للجمعية.

8-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 و إيضاح الجوانب التنظيمية.
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها و أنه 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

اجتماع مجلس الإدارة الدوري

محضر إجتماع

نوع الإجتماع	إجتماع مجلس إدارة رقم (2)
تاريخ الإجتماع	الاربعاء, 11 ذو القعدة 1444هـ, 31 مايو 2023
عنوان الإجتماع	اجتماع مجلس الإدارة الدوري
مقر الإجتماع	جمعية التنمية الأهلي بوادي حلي المبنى الجديد

جدول الأعمال

1. الترحيب بالأعضاء المشاركين
2. استعراض أهم التطورات في مركز الأرياف للرعاية النهارية
3. استعراض أهم التبرعات التي تلقتها الجمعية دعماً لبرنامج مركز الرعاية النهارية لذوي الإعاقة
4. استعراض موافقة صندوق دعم الجمعيات المقدر ب87000ألف ريال
5. توزيع المهام وتحديد وقت تنفيذ البرنامج .
6. التصويت على موافقة مجلس الإدارة على التقديم على صندوق دعم الجمعيات ببرنامج (نادي المبدعات النسائي)
7. استعراض نظام الرقابة الداخلي
8. استعراض ساسية تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
9. إستعراض آلية إدارة المتطوعين في الجمعية .
10. استعراض لائحة الموارد البشرية .
11. استعراض لائحة صلاحية المجلس الممنوحة والمصادقة عليها

النتائج

1. رحب رئيس مجلس الإدارة الأستاذ عبدالرحمن سني عبدالله الغبيشي بالأعضاء وشكرهم على حرصهم واهتمامهم .
2. أوضح رئيس مجلس الإدارة بالأمور التي تمت خلال الفترة الماضية وهي 1ـ تجهيز مركز الأرياف من الداخل والخارج 2ـ شراء مضخة للأمن والسلامة 3ـ توفير الأثاث الداخلي 4ـ شراء الأدوات الصحية وأجهزة العلاج الطبيعي .
3. كما تم التقديم على رخصة الدفاع المدني واستكمال الإجراءات .
4. أوضح رئيس مجلس الإدارة تلقتها الجمعية خلال الفترة الماضية من المتبرعين وهي مبلغ 20000 ألف ريال من وقف الشيخ عبدالعزيز الشريف وكذلك مبلغ 80 ألف ريال من وقف الشيخ عبدالرحمن الجميح رحمه الله إضافة إلى زيارة الشيخ ناصر الزغيبي

5. كما تلقت الجمعية دعم لمشروع المجلس الشبابي بتكلفة إجمالية تقدر بـ 87000 ريال على بنود مستهدفة وموضحة في صندوق الدعم .
6. تم الاتفاق على تكليف الموظفين 1ـ أحمد إبراهيم الغبيشي 2 ـ يزيد حمود المظهري 3ـ عمر إبراهيم الغبيشي 4 ـ صالح السيد . للاشراف على مشروع المجلس الشبابي ومتابعة رئيس مجلس الإدارة .
7. تم الاتفاق موعد الفعاليات من 4/12/1444هـ إلى 15/1/14445هـ على تكون الفترات مجدولة .
8. صوت الأعضاء وبالإجماع على الرفع بمشروع (المبدعات النسائي والذي يتضمن عدد من الفعاليات للاستفادة من صندوق دعم الجمعيات ومخاطبة الجهات الداعمة للمساندة بما يقدر من 20% من قيمة المشروع على أن يكون المبلغ الإجمالي للمشروع 150000 ألف ريال .
9. الموافقة والمصادقة على نظام الرقابة الداخلي
10. الموافقة والمصادقة علىساسية تنظيم العلاقة مع المستفيدين .
11. الموافقة والمصادقة على آلية إدارة المتطوعين في الجمعية .
12. الموافقة والمصادقة على لائحة الموارد البشرية .
13. الموافقة والمصادقة على لائحة صلاحية المجلس الممنوحة والمصادقة عليها

ملاحظات

حضر الاجتماع كل من :

1ـ أحمد إبراهيم الغبيشي المدير التنفيذي التوقيع :

2ـ يزيد حمود حمود المظهري التوقيع :

سجل الحضور

م	الإسم	المسمي الوظيفي	التوقيع
1	عبدالرحمن سني الغبيشي	رئيس مجلس الإدارة	
2	حمد ابراهيم الشيخي	نائب رئيس	
3	ابراهيم عبدالله عمر الغبيشي	عضو مجلس الادارة	
4	محمد حسن محمد الغبيشي	مشرف مالي	
5	بلقاسم عبدالله بلقاسم الغبيشي	عضو مجلس الادارة	

Tanmiah1@hotmail.com
TanmiahHali
Tanmiah1@hotmail.com
ص.ب 175 - الرمز البريدي 21973 - مركز حلي
8910000044220856000107 NCB الاهلي
5760100010495005010001 بنك الجزيرة BANK ALJAZIRA