

رمز السياسة س - ١١



الجمعية الخيرية لتيسير الزواج ورعاية الأسرة بالأحساء - رعاية

مسجلة في وزارة الموارد البشرية و التنمية الاجتماعية برقم ٤٣٤

اللوائح والسياسات

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الإصدار الثاني

شهر أكتوبر لعام ٢٠٢٣ م



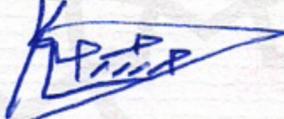
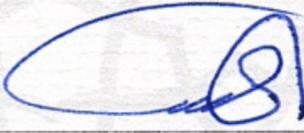
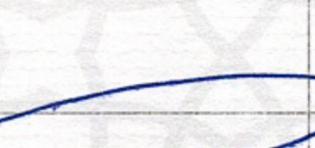
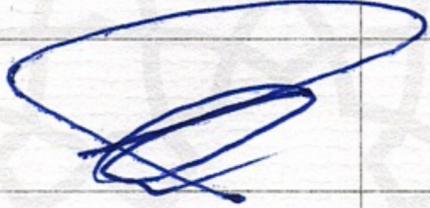
الأحساء - الهفوف - البندرية . صندوق بريد 430 هاتف 0135894443

Reaayah@gmail.com Reaayah_sa

www.reaayah.sa

اعتماد مجلس الإدارة

سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين

الاسم	الصفة	التوقيع	٣
ناصر بن محمد النعيم	رئيس مجلس الإدارة		١
خالد بن سعود الصالح	نائب رئيس مجلس الإدارة		٢
إبراهيم بن محمد الدوسري	أمين الصندوق		٣
د/ مهنا بن عبد الله الدلامي	عضو		٤
عدنان بن عبد الله العفالق	عضو		٥
نبيل بن محمد الشعبي	عضو		٦
ماهر بن عيسى الحجى	عضو		٧
فهد بن أحمد العجيل	عضو		٨

تم اعتماد اللائحة في محضر مجلس الإدارة رقم: بتاريخ:





مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستفيدين، كما تسعى الجمعية جاهدة على 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 وفقاً للأنظمة.

البيان

- أ- قنوات التواصل مع المستفيدين:
١. المقابلة.
 ٢. المخاطبات-المراسلات.
 ٣. الاتصال الهاتفي.
 ٤. الفاكس.
 ٥. الموقع - البريد الإلكتروني.
 ٦. خدمة التطوع.
- ب- أدوات التواصل مع المستفيدين:
١. اللائحة الأساسية.
 ٢. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
 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 استفساره مع توفير الاجابة 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 مباشرة عنها.
٥. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على 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 الخل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
٢. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً 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 الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
٣. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.





ج- بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتهما:

١. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.
٢. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
٣. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
٤. التقييد 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 إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستفيدين:

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

آلية التأكد من استحقاق المستفيدين:

- شروط التقديم على (عانية عريس، وشقتك علينا، وسلة العرسان):
١. أن يكون المتقدم وزوجته سعوديا الجنسية.
 ٢. أن تكون المساعدة للزواج الأول فقط.
 ٣. أن يكون مضي على إقامته في محافظة الأحساء أكثر من (٧) سنوات.
 ٤. ألا يكون مضي على عقد النكاح أكثر من سنة.





٥. ألا يكون لدى المتقدم عماله.
 ٦. ألا يزيد المهر عن (٤٠٠٠) ريال.
 ٧. ألا يزيد الراتب عن (٦٠٠٠) ريال.
 ٨. أن يكون المتقدم موظف حكومي أو موظف شركة أو موظف مؤسسة (لا يتم قبول من لا يعمل).
 ٩. ألا يكون المتقدم استفاد من جمعية أخرى.
 ١٠. حضور الدورات التدريبية
- المستندات المطلوب تقديمها مع الطلب:
١. صورة بطاقة الأحوال.
 ٢. صورة كرت العائلة.
 ٣. صورة عقد النكاح.
 ٤. تعريف بالراتب مفصل بتاريخ جديد.
 ٥. برنت من التأمينات.
 ٦. برنت من أبشر عن العمالة (صفحة معلوماتي).
 ٧. صورة رقم الآيبان.
 ٨. صورة آخر شهادة دراسية.
 ٩. صورة صك المنزل أو عقد الإيجار (الالكتروني)
 ١٠. صورة من شهادة الوفاة إذا كان الأب متوفي.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى 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 واخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

