

حارف

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية حارف للأسر المنتجة

2022م

## **مقدمة:**

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين جمعية حارف والمستفيدين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل معهم، 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:**

### **قنوات التواصل مع المستفيدين:**

1. المقابلة.
2. الاتصال الهاتفي.
3. الموقع الإلكتروني.
4. وسائل التواصل الإلكتروني.

### **أدوات التواصل مع المستفيدين:**

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. سياسة صرف المساعدات.
5. نموذج طلب خدمة.

## شروط قبول المستفيدين:

1. ان يكون سعودي الجنسية أو زوج مواطنة أو زوجة مواطن.
2. ذكر أو انثى.
3. ان يكون قد أتم الثامنة عشر من عمره.
4. ان يكون مسجل في منصة الحرفين الخاصة بجمعية حارف.
5. ان يكون مسجل في منصة الأسر المنتجة

## التعامل مع المستفيدين:

1. حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستفيد.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستفيد على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستفيد بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (30) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

## تعويض المستفيدين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.
2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتد من أعضائها، موضحا به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.

4. التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

## **استقبال الشكوى والخلافات من المستفيدين وتسويتها:**

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.

2. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.

3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

## **بناء العلاقة مع المستفيدين وضمان استمراريتها:**

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفيدين.

2. المحافظة على خصوصية المستفيدين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.

4. التقيد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

## **تزويد وتمكين المستفيد بالمعلومات الواجبة له:**

1. تحديد ضابط اتصال مع المستفيدين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.

2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفيدين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.

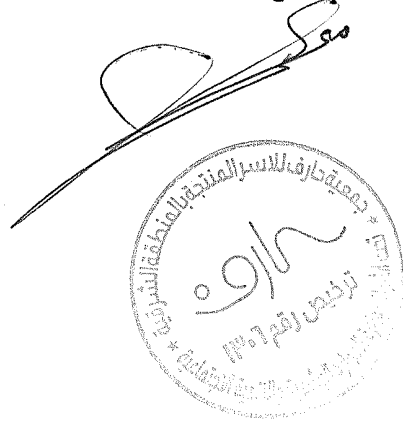
3. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

## قياس رضا المستفيدين:

1. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
2. المسح الميداني.
3. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
4. المقابلات.
5. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.
6. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

## المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة واشراف 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.



## اجتماع مجلس الإدارة لشهر (فبراير) ٢٠٢١

التاريخ: ١٢ / ٧ / ١٤٤٢ هـ الموافق ٢٤ / ٢ / ٢٠٢١ م

اليوم: الأربعاء

مقر الاجتماع: الجمعية

الوقت: مساء

عدد الغائبات: (لا يوجد)

عدد الحاضرات: (٧)

تم بحمد الله اجتماع مجلس الإدارة برئاسة الأستاذة/ منى بنت فهد العجاي رئيسة المجلس.

### وذلك لمناقشة جدول الأعمال الآتي:

١. عرض التقرير المالي للسنة ٢٠٢٠.
٢. اعتماد توقيع سياسات الخاصة بالجمعية بعد دراستها من قبل عضوات مجلس الإدارة والموظفات.
٣. اعتماد الميثاق الأخلاقي للعمل في الجمعية.
٤. عرض التقرير السنوي للإنجازات الجمعية عام ٢٠٢٠ م.

### القرارات والتوصيات:

١. تم عرض التقرير المالي للسنة المالية ٢٠٢٠ من قبل المشرف المالي أ/ آمال الهاشم.
٢. تم التوقيع على سياسات لي عمل واعتمادها من قبل الجميع.
٣. تم اعتماد الميثاق الأخلاقي والتوقيع عليه.
٤. تم عرض التقرير السنوي للإنجازات من قبل رئيسة الجمعية أ/ منى العجاي

وقد حضر الاجتماع والموافقة عليه كلا من:

م	الاسم الرباعي	الصفة	التوقيع	ملاحظات
١	منى فهد محمد العجاي	رئيسة مجلس الإدارة		
٢	لمياء محمد عبد الله الغنيم	نائبة رئيسة مجلس الادارة		
٣	آمال احمد عبدالله الهاشم	أمانة الصندوق		
٤	وفاء عبدالله صالح سليمان	عضو مجلس الادارة		
٥	نظيرة عبدالله عمير العمير	عضو مجلس الادارة		
٦	سعاد صالح عبدالله القرعاوي	عضو مجلس الادارة		
٧	ناديه علي عبدالله التميمي	عضو مجلس الادارة		

وبذلك انتهى الاجتماع في تمام الساعة (٣) مساء

رئيسة مجلس الإدارة

جمعية حارف الأسر المنتجة بالمنطقة الشرقية

منى فهد محمد العجاي







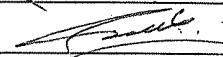
## تعهد

بأننا قد اطلعنا على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات الخاصة بجمعية حارف للأسر المنتجة وبناء عليها نوافق ونقر وملتزم بما فيها.

م	الاسم	المسمى	التوقيع
1	منى فهد محمد العجادي	رئيسة مجلس الإدارة	
2	لمياء محمد عبد الله الغنيم	نائبة رئيسة مجلس الإدارة	
3	آمال احمد عبد الله الهاشم	مشرف مالي	
4	سعاد صالح عبد الله القرعاوي	عضو مجلس الإدارة	
5	وفاء عبد الله صالح سليمان	عضو مجلس الإدارة	
6	نظيرة عبد الله عمير العمير	عضو مجلس الإدارة	
7	ناديه علي عبد الله التميمي	عضو مجلس الإدارة	

## تعهد

بأننا قد اطلعنا على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الخاصة بجمعية حارف للأسر المنتجة وبناء عليها نوافق ونقر ونلتزم بما فيها.

م	الاسم	المسمى	التوقيع
1	العنود خالد عجب الهاجري	مدير تنفيذي	
2	شريفه خالد أحمد ال سعيد	محاسبة	
3	شمه أحمد جمعه ياسين	مساعد إداري	
4	شهد داود سليمان العواد	اخصائية اتصال وشركات	
5	عائشة أحمد عبد الوهاب الخضير	أمين الصندوق	
6	مشاعل عبد الكريم عبد الله المبيض	سكرتيرة	