




## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية تمكين المرأة للتدريب والتأهيل  
لسوق العمل بمحافظة القنفذة



تليفون : 

0551608688

الموقع : 

<https://www.tamkenwomen.org.sa>

التواصل

 tmkn\_88



## جدول المحتويات

٢	تمهيد .....
٢	الهدف العام .....
٢	الأهداف التفصيلية .....
٣	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين .....
٣	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين .....
٣	ويتم التعامل مع المستفيد على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي .....
٥	اعتماد مجلس الإدارة .....

## تمهيد :-

تضع جمعية تمكين المرأة للتدريب والتأهيل لسوق العمل بمحافظة القنفذة 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 التصيير 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 للإرتقاء 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:-

- 1 - المقابلة.
- 2- الإتصالات 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 الإجتماعي .
- 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 الإستفسارات 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 الإجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.



- التأكد من 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 اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .





## اعتماد مجلس الإدارة/

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( ١ ) في دورته ( الأولى ) تحديث هذه السياسة في ١٢ / ٢ / ٢٠٢٥ م . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات التنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا

### الموضوع : اجتماع مجلس الإدارة رقم (١).

الحاضرات	الفئة المستهدفة	موعد الاجتماع	مقر الاجتماع
٩ .	• مجلس الادارة	• الأربعاء ٢٠٢٥/٢/١٢	• مقر الجمعية

إنه في تمام الساعة ( ٨ مساءً ) يوم / الأربعاء الموافق ١٢/٢/٢٠٢٥ م الاجتماع بمجلس الإدارة لمناقشة الإجراءات التنفيذية لجدول الاعمال والمسؤولة عن التنفيذ ووضع التوصيات :

التوصيات	الإجراءات التنفيذية	جدول الاعمال
السعي للتحسين المستمر في الاداء والحرص على التنمية المعنية الذاتية. توقيع جميع الموظفين بالعلم.	الإطلاع على اللائحة الأساسية للجمعية وشرح بنودها	اللائحة الأساسية للجمعية
الموافقة على تعيين الأستاذة ذكري الكناني مديرة تنفيذية للجمعية	توقيع خطاب تكليف المدير التنفيذي للجمعية شرح مهام وواجبات المدير التنفيذي .	تكليف المدير التنفيذي للجمعية وشرح مهامه
الموافقة على سياسات الجمعية و هي(سياسة الاحتفاظ بالوثائق - سياسة التبليغ عن المخالفات - سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين - سياسة إدارة المتطوعين - سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال - سياسة اليات الرقابة والإشراف - سياسة تعارض المصالح - سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين - سياسة جمع التبرعات - سياسة خصوصية البيانات - سياسة خصوصية المانحين والمتبرعين - سياسة الميثاق الأخلاقي	عرض سياسات الجمعية ومناقشة بنود كل سياسة	اعتماد سياسات الجمعية
الموافقة على استلام الأصول والممتلكات والحسابات البنكية و اقرار الموقف المالي و الالتزامات للجمعية	استلام الأصول والممتلكات والحسابات البنكية و اقرار الموقف المالي و الالتزامات للجمعية	استلام العهد والأصول من مجلس الإدارة بالجمعية



## توقيع عضوات مجلس الإدارة

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	جمعه عبده الصلبي	رئيس مجلس الإدارة	
٢	مريم إبراهيم الجعفري	نائبة رئيس مجلس الإدارة	
٣	تهاني حسين العقيلي	مدير مالي	
٤	حليمة احمد العمري	عضو	
٥	هدية يوسف الكناني	عضو	
٦	فاطمة احمد الكناني	عضو	
٧	خديجة مكاشر	عضو	
٨	حليمة خليل العلوي	عضو	
٩	دفاقة بلغيث السيد	عضو	



## إقرار بالاطلاع على تحديث السياسات و اللوائح للجمعية

المحترمين

السادة / موظفين الجمعية

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

نفيدكم بأنه تم تحديث السياسات و اللوائح للجمعية و نؤكد أهمية الاطلاع عليها و فهم ماورد فيها و العمل بموجبها و الالتزام بما نصت عليه .

و عليه نأمل من الجميع مراجعه السياسات و اللوائح المحدثة و الاطلاع عليها و التوقيع بالاقرار بذلك حسب الإجراءات المعتمدة ، ذلك حرصا على تعزيز الالتزام التنظيمي و رفع كفاءة العمل المؤسسي .

اللوائح:

( اللائحة الأساسية – لائحة حقوق وواجبات المستفيدين – لائحة الموارد البشرية (السياسات والعمليات والإجراءات) – لائحة صرف المساعدات – اللائحة المالية – لائحة تعيين المدير التنفيذي – الميثاق الأخلاقي )

السياسات:

( سياسة الاشتباه في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب – سياسة الوقاية من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب – دليل مؤشرات وإجراءات عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب – نظام المراقبة الداخلية – آلية قبول أعضاء الجمعية العمومية – صلاحيات مجلس الإدارة – سياسة مصفوفة الصلاحيات بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية – سياسة تنظيم العلاقات مع المستفيدين – سياسة إدارة المتطوعين – سياسة جمع التبرعات – سياسة خصوصية البيانات – سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها – سياسة تعارض المصالح – سياسة إدارة المخاطر – سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة – سياسة آليات الرقابة والإشراف – تقييم المخاطر المحاسبية والمالية – سياسة الإبلاغ عن المخالفات و حماية مقدمي البلاغات – سياسة وقواعد السلوك – مهام المشرف المالي )

م	الاسم	الصفة	التوقيع
١	ذكري علي الكناني	المديرة التنفيذية	
٢	حنان بلغيث العلوي	الاعلام و علاقات عامة	
٣	عائشة حسين الخالدي	مسؤولة برامج	
٤	سعدية حمزة الزاحمي	المحاسبة	
٥	افنان حسين المعشي	مسؤولة البرامج	



## تعميم بالاطلاع المستفيدين على اللوائح و السياسات و الأنظمة

السادة المستفيدون و المستفيدات سلمهم الله

السادة الموظفون و الموظفات سلمهم الله

السادة المتطوعون و المتطوعات سلمهم الله


السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .... وبعد

نضع بين ايديكم اللوائح و السياسات للاطلاع عليها من خلال موقعنا الالكتروني

<https://www.tamkenwomen.org.sa/>

فنأمل منكم الاطلاع على ذلك لإمام بأليات و أنظمة الجمعية و لوائحها و سياساتها .

رئيسة مجلس الادارة

  
أ/ جمعه عبده الصلبي



المديرة التنفيذية

  
ذكرى الكناني