

رقم الترخيص (1000564100)



جمعية الشواطيء  
Shwamiq Association

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

النسخة الأولى إصدار 2024 م





#### 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 لأنظمة.

#### 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- نموذج طلب خدمة.

##### ت. التعامل مع المستفيدين:

- ١- حسن الاستقبال للمستفيد بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الإجابة المناسبة والرد عليه بمعلومة دقيقة سليمة صحيحة.
- ٢- حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير وشروط 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 موافقته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
- ٦- تحديد 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 الخلل وایقاع الضرر الذي لحق بالمستفيد.



- إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضاؤها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه.
- والأسباب التي أدت إليه.
- صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
- التفاوض مع المستفيد المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

#### ج- استقبال الشكاوى والخلافات من المستفیدین وتسويتها:

- تسهيل عملية تبليغ الشكاوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والفاكس وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
- تقديم الدعم الفي لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستفيد.
- السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستفيد.

#### ح- بناء العلاقة مع المستفیدین وضمان استمراريتها :

- المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستفیدین.
- المحافظة على خصوصية المستفیدین وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
- تأدیة ما لهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
- التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات المنظمة لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

#### خ- تزويد وتمكين المستفید بالمعلومات الواجبة له:

- تحديد ضابط اتصال مع المستفیدین حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليهم.
- توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستفیدین لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
- عمل التحديثات اللازمة على أي معلومات طرأ التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

#### د- قياس رضا المستفیدین:

- رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
- المسح الميداني.
- الزيارات الإشرافية على المكاتب.
- المقابلات.

ـ المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط الشكاوى والاستفسارات.

ـ الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

#### المؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين الذين يعملون تحت إدارة وادارة الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوجيه إليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى إدارة الموارد البشرية نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة وتزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.



### إعتماد أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	المنصب	التوقيع	م
عبدالله عوض احمد الزهراوي	رئيس مجلس الإدارة		1
علي أمبارك عبدالله الزهراوي	نائب رئيس مجلس الإدارة		2
محمد حسن موسى زيلع	عضو مجلس الإدارة		3
علي منديل خاتم المالكي	عضو مجلس الإدارة		4
مازن خالد حامد فته	عضو مجلس الإدارة		5

تم الاعتماد بجمعية الشوامخ الرياضية في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقد بتاريخ ٢٠٢٤/١٣/٠٢