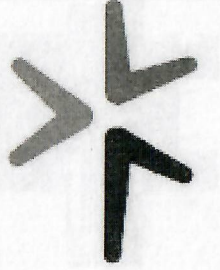




جمعية الحلوة الخيرية

سنة التأسيس ١٤٠٣ رقم التسجيل ٧٧

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

## تقديم:-

وضعت جمعية الحلو الخيرية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغير ذلك ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف . وتعتبر أنظمة العمل والعقود الموقعة معهم المصدر الأساسي في ذلك وهي التي تكفل الاحتفاظ بحقوق وواجبات الجميع.

## أهداف السياسة :-

- ١- حفظ حقوق وواجبات جميع الأطراف دون اجتهاد أو تقصير.
- ٢- تقديم الخدمات وممارسة الأعمال في جو آمن ومستوى من الوعي مريح لكافة الأطراف.
- ٣- التعامل مع جميع الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية بشفافية ووضوح ونشر هذه الثقافة لدى جميع المتعاونين والعاملين.
- ٤- تحديد الاختصاصات ومعرفة صلاحيات كل قسم وكل موظف أو متطوع أو مانح.
- ٥- تجنب الارتجالية في العمل وتداخل المصالح.
- ٦- بنشر هذه العلاقات من خلال عقود العمل والاطلاع على اللوائح نكون انطباعاً عاماً عن الجمعية بمعرفة رسالتها وطريقة تحقيق أهدافها.
- ٧- تحقيق نشر ثقافة الجودة والتقييم وقياس رضا المستفيدين.

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :-

- ١ . المقابلة المباشرة
- ٢ . الاتصالات الهاتفية
- ٣ . وسائل التواصل الاجتماعي
- ٤ . البريد الإلكتروني
- ٥ . الخطابات
- ٦ . خدمات طلب المساعدة

**منهج وواجبات الجمعية في التعامل مع المستفيدين أو المتعاملين معها :**

١. استقبال المستفيد أو المراجع للجمعية بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .
٨. اطلاع المانح أو المراجع للجمعية على اللائحة ذات العلاقة بطلبه أو توجيهه إلى موقعها على الشبكة.
٩. توفير كافة النماذج والاستبانات اللازمة لهم أو توجيههم إليها على موقع الجمعية.
١٠. تسليمهم نماذج الإحالة على جهات أخرى ذات علاقة لاستكمال بياناتهم.

## اعتماد السياسة

تمت الموافقة على هذه السياسة والعمل بها في اجتماع مجلس إدارة الجمعية (السابع ) الذي عقد بتاريخ  
١٤٤١/٣/١٤ هـ الموافق ٢٠١٩/١١/١١ م

وصلى الله على نبينا محمد.