



لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

إصدار
٢٠٢١م

لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

الاعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع رقم (١٥) في دورته الرابعة يوم الأربعاء تاريخ ٠٩/٠٢/٢٠٢٢م لائحة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

سابقاً/ إقرار عدد من اللوائح المرتبطة بقواعد هوكمة الجمعيات الأهلية
قرار رقم (٢٢ / ٤ / ٢٩٥)
اعتمد مجلس الإدارة بالإجماع عدداً من اللوائح التنظيمية للجمعية، وكانت على
النحو التالي:

- ١-لائحة الوفاية من عمليات غسل الأموال وجرائم الإرهاب وتمويله.
- ٢-لائحة المؤشرات الدالة على عمليات غسل الأموال وجرائم الإرهاب وتمويله.
- ٣-لائحة تنظيم العلاقات مع المستفيدين.
- ٤-لائحة صرف الإمانات.

020005770 | هاتف | 41476 | الرمز البريدي | ص.ب. 25750 | المدينة المنورة | المملكة العربية السعودية | حي الغراب، امتداد شارع صلاح الدين الأيوبي | info@osraty.org.sa | www.osraty.org.sa | Kingdom of Saudi Arabia, Medina

ISO
2018-2020
2015-2021

الفهرس

م	البند	الصفحة
١	التعريف	٤
٢	الهدف الأساسي	٥
٣	التنظيم	٥
٤	خدمات الجمعية	٥
٥	خدمات الجمعية المساندة	٥
٦	وسائل التقديم على خدمات الجمعية	٦
٧	الشكاوي	٦

التعريف:

تضع جمعية التنمية الأسرية بمنطقة المدينة المنورة "أسرتي" السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين، بما يكفل حقوق الجمعية وحقوق جميع الأطراف.

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية. وترتكز 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.

أولاً/ الهدف الأساسي

تقدير المستفيدين وكافة الفئات ذات العلاقة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة، وإشراكهم في خطط التطوير والتحسين المستمر.

ثانياً/ التنظيم

- ١- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد حفاظاً على وقت المستفيد وتسهلاً له.
- ٢- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات الكترونية.
- ٣- رفع جودة الخدمات وتحسينها باستمرار وفق قياس رضا المستفيد.
- ٤- استقبال استفسارات ومقترحات المستفيدين من خلال عدة وسائل الكترونية والعمل الرد عليها وتنفيذ المناسب منها.
- ٥- استقبال شكاوى المستفيدين والنظر فيها والعمل على معالجتها.
- ٦- إتاحة جميع البيانات والتقارير الخاصة بالخدمات في موقع الجمعية الإلكتروني.
- ٧- إشراك المستفيدين وكافة المعنيين في خطط البرامج وتحسين جودتها من خلال قياس إلكتروني.

ثالثاً/ خدمات الجمعية

هي الخدمات التي تقدمها وفق نظامها الأساسي للمستفيدين في منطقة المدينة المنورة وهي:

- ١ - إغاثة الشباب المقبلين على الزواج
- ٢- البرامج الأسرية
- ٣- الاستشارات الأسرية
- ٤- التعريف بين الراغبين بالزواج

رابعاً/ خدمات الجمعية المساندة

هي الخدمات التي تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق أنظمة ولوائح الجمعية والجهة المشرفة وهي:

- ١- التطوع
- ٢- التدريب العملي

خامساً/ وسائل التقديم على خدمات الجمعية

يمكن للمستفيدين التقديم على خدمات الجمعية من خلال الطرق التالية:

- ١- الموقع الإلكتروني (osraty.org.sa).
- ٢- مقر الجمعية.
- ٣- الهاتف المجاني (٨٠٠١٢٣٣٣٢٢).

سادساً/ الشكاوى

من باب المساواة والعدل ولضمان حقوق المستفيدين تقوم الجمعية بالنظر في الشكاوى الواردة منهم، وفق التالي:

- ١- دراسة أي شكوى يتم تقديمها من المستفيدين وجميع من تربطهم علاقة تعاقدية أو تطوعية مع الجمعية عبر القنوات الرسمية، التالية:
 - أ. الموقع الإلكتروني (osraty.org.sa).
 - ب. هاتف الإدارة التنفيذية أو البريد الإلكتروني والمنشور في الموقع الرسمي.
 - ج. الهاتف المجاني (٨٠٠١٢٣٣٣٢٢).
 - د. البريد الإلكتروني للجمعية info@osraty.org.sa.
- ٢- التحقق من الشكاوى المقدمة مع جميع من له علاقة بها من مختلف الأقسام.
- ٣- كتابة التوصيات ونتائج التحقق من الشكاوى.
- ٤- رفع تقرير كامل إلى سعادة الأمين العام.
- ٥- اتخاذ وتنفيذ القرار.