

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



تمهيد

تضع جمعية اعتدال لحفظ النعمة 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 التقصير 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 :

■ أولاً: المستفيد الأول - صاحب التبرعات العينية

1- تلقي التبرعات العينية من المتبرع

عند تلقي التبرع العيني من المتبرع، يجب على الموظف المختص القيام بالآتي:

- معاينة المادة المتبرع بها وتقييم حالتها وفق المعايير المتفق عليها في الجمعية
- التحقق من هوية المتبرع وتسجيل بياناته الشخصية وتفاصيل التبرع العيني (نوع المواد وكميتها و حالتها)
- في حال كان المتبرع كيان رسمي وتكرر تبرعه يمكن النظر في عمل اتفاقية تعاون بين الطرفين

2- إصدار إيصال للتبرع

يجب إصدار إيصال بالتبرع للمتبرع، يتضمن البيانات التالية:

- اسم المتبرع، رقم الهوية أو الإقامة، قيمة التبرع، تاريخ التبرع، وشرط التبرع إن وجد

3- تسجيل وتقييم التبرع في سجلات الجمعية

يجب على الجمعية تشكيل لجنة لتقييم التبرعات العينية و ترسل لقسم المحاسبة لإضافتها في سجل التبرعات العينية وذلك لضمان تتبعها .

■ ثانياً: المستفيد النهائي من التبرعات العينية

يتم توزيع التبرعات العينية وفق دراسة الاحتياج للمستفيدين من قبل القسم المختص، وتصدر فسوحات الصرف من قبل أمين المستودع وفق ما هو مقرر في اللائحة المالية على أن يسجل اسم المستفيد ورقم هويته والمواد العينية التي استلمها وتاريخ الاستلام.

آلية التحقق من وصول التبرع للمستفيد النهائي:

هي عملية تتضمن عدة خطوات تهدف إلى ضمان استخدام التبرع بالطريقة المناسبة والشفافة. تتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

- تحديد هوية المستفيد النهائي واحتياجاته وموقعه ومعلومات الاتصال به.
- تسجيل المستفيد النهائي في قاعدة بيانات الجمعية وإرسال رسالة تأكيد له بتفاصيل التبرع وموعد تسليمه.
- تعيين موظف مسؤول عن متابعة عملية التوصيل والتسليم والتقييم.

الشراكة مع الجمعيات المستفيدة من خدمات الجمعية:

- التنسيق مع الجمعيات الشريكة المحلية لضمان توزيع التبرعات الى المستفيد النهائي بسرعة وأمان.
- في حال التعاون المستمر يتم تأمين عقود شراكة مع الجمعيات المستفيدة من التبرعات العينية.
- التحقق من استلام المستفيد النهائي للتبرع من خلال طلب إرسال تقارير دورية عن وصول التبرعات الى المستفيد النهائي مع ذكر الأصناف والكميات.
- إجراء مقابلات أو استبيانات أو زيارات ميدانية لتقييم مدى رضا المستفيد النهائي عن التبرع ومدى تأثيره على حالته وظروفه.
- إعداد تقارير دورية عن نتائج عملية التحقق وإرسالها للجهات المانحة والشركاء والجمهور.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

1. المقابلة
2. الاتصالات الهاتفية.
3. وسائل التواصل الاجتماعي.
4. الخطابات.
5. خدمات طلب المساعدة.
6. خدمة التطوع.
7. الموقع الإلكتروني للجمعية.
8. مناديب المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

1. اللائحة الأساسية للجمعية
2. دليل خدمات البحث الاجتماعي
3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين
4. طلب دعم مستفيد
5. السياسات المعتمدة في الجمعيات المتفق معها.

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية اعتدال لحفظ النعمة في اجتماع مجلس الإدارة رقم 2 / 2023 المنعقد بتاريخ 14 / 09 / 1444 هـ الموافق 05 / 04 / 2023 م .



+966 92 003 2542
info@etedal.org.sa

Kingdom of Saudi Arabia / Dammam
المملكة العربية السعودية / الدمام

etedal_sa