

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

### تمهيد

تضع جمعية رفيده لصحة المرأة في الرياض السياسات والإجراءات التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف من مستفيدين وموردين ومتطوعين وخلافه، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة الأطراف. وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساس في تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف ذات العلاقة، وتعمل الجمعية على تجديد وإيضاح هذه الحقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

### التعريفات:

يقصد بالكلمات و العبارات الواردة في هذه السياسات المعاني الموضحة امام كل منها:  
المركز : المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
الجمعية: جمعية رفيده لصحة المرأة.  
السياسات: هذه السياسات الخاصة بتنظيم العلاقات مع أصحاب المصالح.  
أصحاب المصالح: كل من له مصلحة مع الجمعية:

1. المستفيدين.
2. العاملون في الجمعية.
3. العملاء والموردون.
4. الجهات الحكومية والأهلية.
5. القطاع الخاص.

### 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.

### 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 الإلكترونية في خدمة العميل.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيدين

وذلك عن طريق:

1. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
2. تكوين انطباعات و قناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
3. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
4. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي والخارجي.
5. ابتكار مفاهيم وتقنيات جديدة للارتقاء 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. الاتصالات الهاتفية.
3. البريد الإلكتروني.
4. وسائل التواصل الاجتماعي.
5. الموقع الإلكتروني.

#### الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

1. اللانحة الأساسية للجمعية.
2. لائحة المستفيدين.

#### ويتم التعامل مع المستفيدة على مختلف المستويات لإنهاء معاملتها بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيدة بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات سواء حضوريا أو هاتفيا
2. التأكد من تقديم كافة المعلومات المطلوبة عن البرامج والمشاريع للمستفيدات
3. في حالة عدم وضوح إجراءات تسجيل المستفيدة في البرامج ، فعلى مسؤولة المشروع مساعدتها
4. التأكيد على صحة البيانات المقدمة من قبل المستفيدة خاصة الإفصاح الطبي والتوقيع عليها وأنها مسؤولة مسؤولية مباشرة عن صحة معلوماتها .
5. التوضيح للمستفيدة بأن طلب الانضمام للبرامج سيرفع لمسؤول المشروع وسيتم الرد عليه بشأن قبولها أو رفضه خلال مدة لا تقل عن اسبوع وذلك وفقا لملائمتها لشروط البرنامج

#### أولا: سياسة تعويض أصحاب المصالح عند الإخلال بحقوقهم

الهدف:

تحديد الإجراءات والشروط الواجب إتباعها عند تعويض أصحاب المصالح في الإخلال بحقوقهم الناتجة عن العلاقات التعاقدية مع الجمعية.

### مسؤوليتنا:

1. وضع إجراءات وتعليمات لتنظيم علاقة الجمعية مع أصحاب المصالح لحفظ حقوق جميع الأطراف.
2. بذل الجهود للحد من مقدار الضرر الذي قد يلحق بالأطراف ذات الصلة.

### الأحكام العامة:

أن يكون تعويض أصحاب المصالح وفقاً لما يلي:

1. يجب أن يكون الإخلال ناجماً عن إخفاق الجمعية في الوفاء بالتزاماتها وفقاً للعلاقة التعاقدية، أو في بذل العناية اللازمة، أو الإخفاق بالالتزام بالمعايير المهنية المعتمدة من الجهات ذات العلاقة.
2. ان تكون الجمعية هي المتسببة مباشرة في الضرر الذي لحق بالأطراف أصحاب المصلحة.
3. إثبات الإخلال أو الإخفاق بإقرار من الجمعية، أو بموجب حكم نهائي صادر من السلطات المعنية بتسوية الخلافات.
4. التفاوض مع الأطراف المتضررة لبحث إمكانية التوصل إلى آلية للتعويض وبما يضمن الحفاظ على حقوق ومصالح الجمعية.

### ثانياً: سياسة تسوية الشكاوى أو الخلافات بين الجمعية وأصحاب المصالح:

#### الهدف:

تحديد الخطوات والإجراءات لتسوية الشكاوى أو الخلافات التي قد تنشأ بين الجمعية وأصحاب المصالح.

#### مسؤوليتنا:

1. إبرام العقود والاتفاقيات عند إجراء أي عمليات مع الغير، بحيث تتضمن جميع النواحي القانونية التي توضح العلاقة بين الأطراف.
2. تحديد طريقة وإجراءات التسوية في جميع العقود والاتفاقيات التي تبرمها الجمعية مع الغير.
3. السعي في حل الخلافات ودياً بما يحفظ حقوق الجمعية وأصحاب المصالح.
4. تسهيل عمليات التبليغ والسرعة في معالجة شكاوى أصحاب المصالح.

ثالثاً: سياسة بناء علاقات جيدة مع العملاء والجهات ذات العلاقة والمحافظة على سرية المعلومات:

#### الهدف:

وضع الإجراءات والأساليب التي تساهم في بناء علاقة جيدة مع أصحاب المصالح بما فيهم العملاء والمحافظة على سرية معلوماتهم.

#### مسؤوليتنا:

1. التقيد بالأنظمة المطابقة والمعايير والسياسات والإجراءات المتبعة وميثاق أخلاقيات المهنة.
2. المحافظة على سرية المعلومات، والفصل بين الواجبات وفقاً لمقتضيات ميثاق أخلاقيات المهنة ودليل الرقابة الداخلية.
3. سداد المدفوعات في المواعيد المحددة مقابل الخدمات والمواد المستلمة طبقاً لأحكام السداد وشروطه.
4. احترام وحماية حقوق الملكية لدى الغير.
5. احترام خصوصية حقوق أصحاب المصالح من خلال حفظ بياناتهم الشخصية بشكل يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.

#### رابعاً: سياسة تمكين أصحاب المصالح بالحصول على المعلومات:

##### الهدف:

تمكين أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات المتعلقة بأنشطتهم لتمكينهم من مباشرة مهامهم بشكل ميسر.

##### مسؤوليتنا:

1. توفير عدد من القنوات الإلكترونية ووسائل الاتصال التي تمكن أصحاب المصالح من الحصول على المعلومات بشكل دقيق وفقاً لنشاطاتهم.
2. إجراء التحديثات اللازمة وبشكل دوري لجمع المعلومات الخاصة بالجمعية.
3. تحديد ضابط اتصال لكل مجال من مجالات العمل في الجمعية، من أجل الرد على استفسارات المستفيدين.