

مذكرة رقم: (2020/4/2م)

التاريخ: 2020/12/16م

الموضوع:

قرار اعتماد "المجموعة الثالثة من أدلة ولوائح الجمعية" المعدة من قبل اللجنة المالية للجمعية والتي تم عرضها من ضمن بنود اجتماع مجلس الإدارة للربع الرابع من عام 2020م.

1. سياسة إدارة المتطوعين "النسخة الأولى".
2. سياسة الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها.
3. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
4. سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية.
5. سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين.

وحيث أنه قد تم إرسالها للسادة أعضاء المجلس للاطلاع عليها وإبداء المرئيات قبل الاجتماع تمهيداً لاعتمادها، وبقرار رقم (2020/3/9) وتاريخ 1442/05/01 هـ الموافق 2020/12/15م تم اعتماد السياسات من مجلس إدارة الجمعية بالتصويت؛ وعليه يتم بدء العمل بها وتطبيقها من تاريخه.

ذ

أمين سر مجلس إدارة الجمعية

فاطمة بنت أحمد الدرهم

توقيع أعضاء المجلس:

عضو

أ. بدر بن المالكي

عضو

أ. اسرار بنت عبدالله العميري

عضو

د. عبدالعزيز بن محمد الباتلي

عضو

د. ظبية بنت أحمد البوعينين

المشرف المالي

م. عبدالرحمن بن عبدالله الماجد

عضو

م. ناصر بن محمد الناصر

عضو

م. صالح بن فهد الزيد

عضو

م. ماجد بن عبدالعزيز العنقري

نائب الرئيس

د. فواز بن دليم الحربي

عضو

د. فهد بن محمد الحربي

رئيس المجلس

م. فهد عبدالعزيز الحامد

المرفقات

مرفق (1)

سياسة إدارة المتطوعين

الإصدار 1.0

جمادى الأول 1442هـ – ديسمبر 2020م

معلومات الوثيقة	
اسم الوثيقة:	سياسة إدارة المتطوعين
حالة اعتمادية الوثيقة:	معتمدة
معلومات الإصدار الحالي:	1.0
تاريخ الإصدار:	2020/12/16م

التعديلات التاريخية على الوثيقة			
الإصدار	اعداد / تحديث / مراجعة بواسطة	التاريخ	التعديلات
1.0	أ. حصة الفهيد	ربيع الاول 1442هـ أكتوبر 2020	إعداد السياسة
1.0	د. فواز الحربي	ربيع الثاني 1442هـ نوفمبر 2020	مراجعة السياسة وتنسيقها

الفهرس

1. مقدمة:..... 7
2. إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين:..... 7
3. إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم:..... 7
4. إجراء تنفيذ أعمال التطوع:..... 8
5. استقطاب المتطوعين:..... 9
6. إجراء تحفيز المتطوعين:..... 10

مقدمة

جمعية الحوسبة السحابية هي جمعية تطوعية تقوم على الجهود التطوعية، لذلك قررت الجمعية تنسيق جهود التطوع واجراءاته في هذه الوثيقة التي تحمل عنوان " سياسات التطوع". والتي نوضح فيها جملة من الإجراءات التي نهدف من خلالها لحماية المتطوعين وتحفيزهم لضمان استمرارية العمل التطوعي بكل كفاءة.

إجراء تحديد الاحتياجات من المتطوعين:

- تقوم إدارة التطوع وباقي اللجان بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجمعية.
- يقوم مدير إدارة التطوع بالتواصل مع مدراء ورؤساء اللجان بالجمعية في بشكل شهري بتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وإضافة الفرص في منصة العمل التطوعي
- وبعد ذلك يتم مراجعة جميع طلبات التطوع الموجودة في المنصة والتأكد من المواصفات المطلوبة للمتطوعين وعدد المتطوعين. ويتم عرضها على مدير التنفيذي للاعتماد.

إجراء تدريب المتطوعين وتأهيلهم:

- تحليل الاحتياج التدريبي للمتطوعين بناءً على مهامهم.
- ترشيح الحاجات التدريبية والتطويرية الأكثر حاجة والأكثر أثراً.
- بناء وتصميم خطة تنفيذية لتدريب وتطوير المتطوعين.
- اعتماد الخطة من اللجنة التنفيذية.
- إعلان وتسويق الفرصة التطوعية.
- تنفيذ إجراءات منصة العمل التطوعي.

- فرز المرشحين وتواصل معهم.
- تنفيذ البرنامج التطوعي.
- تقييم البرنامج التطوعي (المشرف/المتطوعين)
- إصدار تقرير سنوي للفرص التطوعية.

إجراء تنفيذ أعمال التطوع:

هناك عدد من الإجراءات التي تمر بها الاعمال التطوعية في الجمعية. حيث نسعى إلى أن تسيير الإجراءات بشكل منتظم وبمستوى عالي من الجودة. وذلك من خلال عدد من الخطوات:

1. بناء فرصة تطوعية على منصة العمل التطوعي.
2. الرفع للمدير التنفيذي للجمعية للموافقة.
3. موافقة اللجنة التنفيذية للجمعية.

أما فيما يتعلق بتنفيذ الفرصة التطوعية بعد أخذ الموافقات الرسمية لهي كالاتي:

1. عرض الفرصة التطوعية على منصة العمل التطوعي.
2. إعلان الفرصة من لجان الاعلام والعلاقات العامة.
3. تكليف قائد الفريق التطوعي.
4. توفير جميع الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المبادرة.
5. الاشراف على التنفيذ حسب مستويات الاشراف والاصلاحيات.
6. تقديم الدعم والمساندة للمتطوعين والفرق التطوعية.
7. المتابعة المستمرة لسير العمل وضمان الالتزام بالخطط والمواثيق.
8. متابعة احتياجات وشكاوى المتطوعين واتخاذ الإجراءات حيالها.
9. إعداد وتقديم تقرير أولي لإدارة برامج التطوع فور انجاز المهم.

10. توثيق جهود المتطوعين.

4. إجراءات استقطاب المتطوعين

تهدف إجراءات التخطيط للاستقطاب لتطوير الفرص التطوعية والفرز والاختيار من المتقدمين وإجراء المقابلات الشخصية وتسجيل المتطوعين والاتفاق معهم كالتالي:

- تقوم إدارة التطوع وباقي اللجان بالمشاركة بتحديد أنواع التطوع المطلوبة وكيفية اندماجها باستراتيجية عمل الجمعية.
- بناء على الخطة السنوية للجمعية يقوم مدير إدارة التطوع بالتواصل مع مدراء ورؤساء اللجان بالجمعية في بداية شهر ديسمبر من كل عام بتحديد احتياجاتهم من المتطوعين وإضافة الفرص في منصة العمل التطوعي
- وبعد ذلك يتم مراجعة جميع طلبات التطوع الموجودة في المنصة والتأكد من المواصفات المطلوبة للمتطوعين وعدد المتطوعين وفي حال احتياج الفرصة التطوعية للمقابلة الشخصية يتم عمله. ويتم عرضها على المدير العام للاعتماد.

الحالات الاستثنائية:

الحالة الأولى: عند تقدم شخصين متوافقين في الشروط يتم الفاضلة بينهما بالمقابلة الشخصية.

5. التنسيق مع اللجان

- تقوم إدارة التطوع بتنسيق مع لجنة البرامج والفعاليات. وتنسيق المواصفات والاحتياجات. وتحديد التكاليف إن وجدت.
- تقوم إدارة التطوع بتنسيق مع اللجنة المالية.
- تقوم إدارة التطوع بعمل اعلان عن الفرص التطوعية.
- تقوم إدارة التطوع بمشاركة جميع الوثائق والتقارير مع اللجنة التنفيذية ولجنة التدقيق والمراجعة الداخلية.

- وفي حال كانت الفرصة التطوعية هي دورة أو مادة علمية أو مسابقة يتم التواصل مع اللجنة العلمية لتنسيق الفعالية.
- قياس مدى إتمام المتطوع للمهمة.

6. إجراء تحفيز المتطوعين:

مشاركة المتطوع مشاركة فعلية في العمل الذي تقوم به الجمعية، بحيث يشعر المتطوع أنه جزء من الجمعية:

- ان تكون أهداف الجمعية معروفة وواضحة للمتطوع.
- الاعتراف بإنجازات المتطوع وعطاءاته والعمل على شكره وتقديره.
- إتاحة الفرصة أمام المتطوع الاندماج في الجمعية إن أمكن.
- يجب إتاحة الفرصة حوارات ومناقشات وأخذ آراء المتطوعين بعني الاعتبار وخاصة في مجال عملهم.
- تقديم الدعم للمتطوعين وحل المشاكل التي تواجههم
- خلال عملية التطوع يقوم المرشد بتنشيط وتحفيز المتطوع من خلال ما يلي:
- التعامل مع المتطوع باحترام؛
- مشاركته في اتخاذ القرارات التي تتعلق بعمله؛
- تشجيع المتطوعين على تقديم الاقتراحات لتحسين العمل؛
- ترشيح المتطوع لدورات تدريبية داخل وخارج الجمعية؛
- ترشيح المتميزين منهم للمشاركة في فعاليات دولية تتعلق بعملهم، إذا توفرت الفرص لذلك.
- مشاركة المتطوع في تقييمه.

عند التقييم:

- مدى كفاءة المتطوع في أداء المهام المطلوبة
- مدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات.

-
- الالتزام بالوقت المحدد للتطوع.
 - العمل ضمن فريق.
 - سلوك المتطوع.
 - التعامل مع الرؤساء والزلاء والمتعاملين مع الجمعية.
 - جودة التقارير المقدمة.
 - المشاركة في الفعاليات والأنشطة.

مرفق (2)

سياسة

الاحتفاظ بالوثائق وإتلافها

الإصدار 1.0

جمادى الأول 1442 هـ – ديسمبر 2020 م

معلومات الوثيقة	
اسم الوثيقة:	سياسة الاحتفاظ بالوثائق واتلافها
حالة اعتمادية الوثيقة:	معتمدة
معلومات الإصدار الحالي:	1.0
تاريخ الإصدار:	2020/12/16م

التعديلات التاريخية على الوثيقة			
الاصدار	اعداد / تحديث / مراجعة بواسطة	التاريخ	التعديلات
1.0	م. فهد الحامد	ربيع الأول 1442هـ أكتوبر 2020	إعداد السياسة

1. مقدمة

هذا الدليل يقدم الإرشادات التي على الجمعية اتباعها بخصوص إدارة وحفظ وإتلاف الوثائق الخاصة بالجمعية.

2. النطاق

يستهدف هذا الدليل جميع من يعمل لصالح الجمعية وبالأخص رؤساء أقسام أو إدارات الجمعية والمسؤولين التنفيذيين وأمين مجلس الإدارة حيث تقع عليهم مسؤولية تطبيق ومتابعة ما يرد في هذه السياسة.

3. إدارة الوثائق

يجب على الجمعية الاحتفاظ بجميع الوثائق في مركز إداري بمقر الجمعية، وتشمل الآتي:

1. سياسة إدارة وحفظ وإتلاف الوثائق
2. اللائحة الأساسية للجمعية وأي لوائح نظامية أخرى
3. سجل العضوية والاشتراكات في الجمعية العمومية موضحاً به بيانات كل من الأعضاء المؤسسين أو غيرهم من الأعضاء وتاريخ انضمامه
4. سجل العضوية في مجلس الإدارة موضحاً به تاريخ بداية العضوية لكل عضو وتاريخ وطريقة اكتسابها (بالانتخاب / التزكية) ويبين فيه بتاريخ الانتهاء والسبب
5. سجل اجتماعات الجمعية العمومية
6. سجل اجتماعات وقرارات مجلس الإدارة
7. السجلات المالية والبنكية والعهد
8. سجل الممتلكات والأصول
9. ملفات لحفظ كافة الفواتير والإيصالات
10. سجل المكاتبات والرسائل
11. سجل الزيارات

12. سجل التبرعات

تكون هذه السجلات متوافقة قدر الإمكان مع أي نماذج تصدرها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية. ويجب ختمها وترقيمها قبل الحفظ ويتولى مجلس الإدارة تحديد المسؤول عن ذلك.

4. الاحتفاظ بالوثائق

• يجب على الجمعية تحديد مدة حفظ لجميع الوثائق التي لديها. وقد تقسمها إلى التقسيمات التالية:

1. حفظ دائم

2. حفظ لمدة 4 سنوات

3. حفظ لمدة 10 سنوات

• يجب إعداد لائحة توضح نوع السجلات في كل قسم.

• يجب الاحتفاظ بنسخة إلكترونية لكل ملف أو مستند حفاظا على الملفات من التلف عند المصائب الخارجة عن الإرادة مثل النيران أو الأعاصير أو الطوفان وغيرها وكذلك لتوفير المساحات ولسرعة استعادة البيانات.

• يجب أن تحفظ النسخ الإلكترونية في مكان آمن مثل السيرفرات الصلبة أو السحابية أو ما شابهها.

• يجب أن تضع الجمعية لائحة خاصة بإجراءات التعامل مع الوثائق وطلب الموظف لأي ملف من الأرشيف وإعادتها وغير ذلك مما يتعلق بمكان الأرشيف وهيئته ونظامه.

- يجب على الجمعية أن تحفظ الوثائق بطريقة جمعية حتى يسهل الرجوع للوثائق ولضمان عدم الوقوع في مظنة فقدان أو السرقة أو التلف.

5. إتلاف الوثائق

- يجب على الجمعية تحديد طريقة التخلص من الوثائق التي انتهت المدة المحددة للاحتفاظ بها وتحديد المسؤول عن ذلك.
- يجب إصدار مذكرة فيها تفاصيل الوثائق التي تم التخلص منها بعد انتهاء مدة الاحتفاظ بها ويوقع عليها المسؤول التنفيذي ومجلس الإدارة.
- بعد المراجعة واعتماد الإلتلاف، تشكل لجنة للتخلص من الوثائق بطريقة آمنة وسليمة وغير مضرّة بالبيئة وتضمن إلتلاف كامل للوثائق.
- تكتب اللجنة المشرفة على الإلتلاف محضرا رسميا ويتم الاحتفاظ به في الارشيف مع عمل نسخ للمسؤولين المعنيين.

مرفق (3)

سياسة

التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة

الإصدار 1.0

جمادى الأول 1442هـ – ديسمبر 2020م

معلومات الوثيقة	
اسم الوثيقة:	سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف الثالثة
حالة اعتمادية الوثيقة:	معتمدة
معلومات الإصدار الحالي:	1.0
تاريخ الإصدار:	2020/12/16م

التعديلات التاريخية على الوثيقة			
الاصدار	اعداد / تحديث / مراجعة بواسطة	التاريخ	التعديلات
1.0	م. فهد الحامد	ربيع الأول 1442هـ أكتوبر 2020	إعداد السياسة

مقدمة

تتمثل هذه السياسة التعريف بالمبادئ والآداب والأخلاق الإسلامية المنبع الأساس لسلوك الفرد، ونشر القيم، مع تعزيز القيم المهنية والأخلاقية في علاقة الموظف مع زملائه ورؤسائه، والتي تندرج تحت إطار تنمية روح المسؤولية، والالتزام بها مع تعزيز ثقة العملاء بالخدمات التي تقدمها الجمعية، والعمل على مكافحة الفساد بشتى صورة.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية وتطوعية في الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أ- اختيار المورد والمراقبة:

- يجب أن تطبق الجمعية المبادئ المنصوص عليها في هذه السياسة عند اختيار شركائهم ومورديهم.
- يجب أن يكون لدى الشركاء نظم لمراقبة مدى امتثال الموردين والمقاولين.

ب- نزاهة الأعمال:

- يحظر على الشركاء المنفذين تقديم أو دفع أو طلب أو قبول أي شيء -أو صنع الانطباع بذلك -للتأثير بشكل غير لائق على القرارات أو الإجراءات المتعلقة بأي من أعمال وأنشطة الجمعية.
- يجب أن يداوم الشركاء على العمليات والإجراءات لمنع الأنشطة الفاسدة واكتشافها.

ت- المنافسة الشريفة:

- يجب أن تجري الجمعية والشركاء المنفذين أعمالهم بما يتوافق مع قواعد المنافسة الشريفة والقوية وبما يتوافق مع نظام المنافسة السعودي، سعياً لمكافحة الاحتكار.

- يجب أن تستخدم والجمعية الشركاء المنفذين ممارسات الأعمال العادلة بما في ذلك الاعلانات الدقيقة والحقيقية.
- ث- دقة سجلات الأعمال:
- يجب أن تتقيد وتتطابق الدفاتر والسجلات المالية وفق معايير ومبادئ المحاسبة العام.
- يجب أن تكون السجلات كاملة ودقيقة من جميع الجوانب المادية.
- يجب أن تكون السجلات مقروءة وواضحة وتعكس المعاملات والمدفوعات الفعلية.
- يجب ألا تستخدم الجمعية والشركاء المنفذين أي أموال غير مسجلة ومقيدة في الدفاتر.
- ج- حماية المعلومات:
- يجب أن تحمي الجمعية والشركاء المنفذين حقوق الملكية الفكرية والمعلومات السرية، والتي تشمل أي معلومات شخصية يتم جمعها أو تخزينها أو معالجتها.
- يجب أن يعملوا على منع فقدان أو إساءة استخدام أو سرقة أو الوصول غير المناسب للملكية الفكرية والمعلومات السرية أو كشفها أو تغييرها.
- يجب توفير سبل الحماية من الاتصال غير المرخص به و/أو نشر المعلومات التي تم الحصول عليها.
- ح- جودة المنتج:
- يجب أن يضمن الشركاء المنفذين المشاركين في عملية الإمداد بالمواد/المنتجات واختبارها وتغليفها والامتثال للمتطلبات الخاصة بلوائح ضمان الجودة وممارسة التصنيع والمختبرية المناسبة المسجل بها المنتجات.
- يجب أن تكون الوثائق أو البيانات ذات الصلة بالمواد/المنتجات التي يتم القيام بها، أصلية ودقيقة ومقروءة ومراقبة وقابلة للاستعادة وأمنة بحيث لا يمكن التلاعب بها بشكل مقصود أو غير مقصود ولا يمكن فقدانها.
- يجب امتثال الشركاء المنفذين لكل متطلبات الاحتفاظ بالسجلات التي تضعها الجهات ذات العلاقة وكذلك تلك المنصوص عليها في أي اتفاقية موقعة مع الجمعية.

خ- الامتثال للضوابط التجارية:

- يجب أن يمتثل الشركاء المنفذون لجميع ضوابط الاستيراد والتصدير والعقوبات المعمول بها وغيرها من الأنظمة ذات العلاقة بالامتثال الأمثل.

د- إبداء المخاوف:

- يجب على الشركاء المنفذون إن تبين لهم بأن موظفاً لدى الجمعية أو أي شخص يعمل نيابة عنها قد اشترك في سلوك غير نظامي أو غير لائق، إبلاغ إدارة الجمعية فوراً.
- أي فرد أو جهة تعرف أو تشك أن أحد شركاء الجمعية أو من يعمل نيابة عنها قد اشترك في أعمال أو أنشطة تنتهك قواعد السلوك المهنية، يجب أن يفصح عما لديه عبر البريد الإلكتروني info@cloud.org.sa ومن ثم الإبلاغ عن المخاوف لإدارة الجمعية.
- استقبال الشكاوى والإفصاح عن المخاوف يديرها فريق متخصص، حيث يمكن الحفاظ على سرية الهوية (بقدر ما يسمح به النظام).

المسؤوليات

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

مرفق (4)

سياسة

آليات الرقابة والإشراف على الجمعية وفروعها ومكاتبها وتقييمها

الإصدار 1.0

جمادى الأول 1442 هـ – ديسمبر 2020 م

معلومات الوثيقة	
اسم الوثيقة:	سياسة آليات الرقابة والإشراف على الجمعية وفروعها ومكاتبها وتقييمها
حالة اعتمادية الوثيقة:	معتمدة
معلومات الإصدار الحالي:	1.0
تاريخ الإصدار:	2020/12/16م

التعديلات التاريخية على الوثيقة			
الاصدار	اعداد / تحديث / مراجعة بواسطة	التاريخ	التعديلات
1.0	م. فهد الحامد	ربيع الأول 1442هـ أكتوبر 2020	إعداد السياسة

مقدمة

إن سياسة آليات الرقابة والاشراف تعد مطلباً أساسياً من متطلبات ضوابط الرقابة الداخلية في الجمعية حيث أنها تعمل على تحديد المسؤوليات والصلاحيات الإدارية والتي من شأنها تعزز من ضبط مسارات تدفق المعاملات والاجراءات لتمنع مخاطر الفساد والاحتيال، وتعمل على تطوير العملية الادارية.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة العاملين ومن لهم علاقات تعاقدية وتطوعية في الجمعية، ويستثنى من ذلك من تصدر لهم سياسات خاصة وفقاً للأنظمة.

البيان

أولاً: الرقابة:

أ- بالتقارير الإدارية:

أن التقارير الإدارية يعتمد عليها اعتماد كلي في تقييم الأداء للجمعية، وتوجه هذه التقارير بالدرجة الأولى إلى مجلس الإدارة لأنه الجهة المسؤولة عن اتخاذ القرار في تصحيح الانحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة، وأن تعد هذه بصفة دورية وبانتظام، ويجب اعدادها بطريقة جيدة وواضحة ومنها:

- التقارير الدورية: وتكون هذه من العاملين ومدراءهم بصفة: يومية، أسبوعية، أو شهرية أو فصلية أو بعد انتهاء مرحلة معينة من مشروع، أو بعد انتهاء مشروع.
- تقارير سير الأعمال الإدارية: وتكون هذه التقارير من المدراء إلى الإدارة العليا وتتضمن أنشطة الإدارات والإنجازات المتعددة.
- تقارير الفحص: وتكون لتحليل ظروف مشروع سابقة ولاحقة لتساعد الإدارة العليا على التصرف السليم في توجيه القرارات.
- تقارير قياس كفاءة العاملين: وتعد بصفة دورية عادية من قبل الرؤساء المباشرين لمؤوسهم، وتشمل على قياس القدرات والتوصية لتطوير تلك القدرات، ومدى تعاونهم مع فريق العمل... وغيره من معايير واضحة مناسبة للجمعية.

- المذكرات والرسائل المتبادلة: وتكون بين الإدارات والأقسام وتستخدم هذه لحفظ الملفات والمعلومات والبيانات لسهولة الرجوع لها للمتابعة والتقييم.

ب- التقارير الخاصة:

- تقارير الملاحظة الشخصية.
- تقارير الاحصائيات والرسوم البيانية.
- مراجعة الموازنات التقديرية.
- متابعة ملف الشكاوى والتنظيمات.
- مراقبة السجلات والمراقبة الداخلية.
- مراقبة السير وفق معايير نظام الجودة.
- تقييم ومراجعة المشاريع.

ثانياً: المبادئ:

أ- مبدأ التكاملية:

تكامل الرقابة وأساليبها من الأنظمة واللوائح التنظيمية والخطط الاستراتيجية والتنفيذية في الجمعية.

ب- مبدأ الوضوح والبساطة:

سهولة نظام الرقابة وبساطته ليكون سهل الفهم للعاملين والمنفذين ليسهم في التطبيق الناجح والحصول على النتائج المناسبة.

ت- مبدأ سرعة كشف الانحرافات والابلاغ عن الأخطاء:

أن نظام الرقابة وفاعليته في الجمعية لكشف الانحرافات والتبليغ عنها بسرعة وتحديد أسبابها لمعالجة وتصحيح تلك الانحرافات والأخطاء.

ث- مبدأ الدقة:

إن دقة المعلومة ومصدرها هام بالنسبة للإدارة العليا لأنها هي التي تساعد على صنع القرار والتوجيه السليم واتخاذ الإجراءات المناسبة، وعدم الدقة في ذلك يعرض الجمعية لمشاكل وكوارث لا قدر الله.

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإلمام بها والتوقيع عليها، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها.

مرفق (5)

سياسة

تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات

الإصدار 1.0

جمادى الأول 1442هـ – ديسمبر 2020م

معلومات الوثيقة	
اسم الوثيقة:	سياسة تنظيم العلاقة مع المستخدمين وتقديم الخدمات
حالة اعتمادية الوثيقة:	معتمدة
معلومات الإصدار الحالي:	1.0
تاريخ الإصدار:	2020/12/16م

التعديلات التاريخية على الوثيقة			
الاصدار	اعداد / تحديث / مراجعة بواسطة	التاريخ	التعديلات
1.0	م. فهد الحامد	ربيع الأول 1442هـ أكتوبر 2020	إعداد السياسة

مقدمة

تتمثل هذه السياسة بتنظيم العلاقة بين الجمعية والمستخدمين من خدماتها، وذلك بما يكفل الحقوق لكلا الأطراف، كما أن الاتفاقيات والعقود هي التي تشكل أساس ومصدر الحقوق والواجبات في التعامل بين الجمعية والمستخدمين، 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 للأنظمة.

البيان

أ- قنوات التواصل مع المستخدمين:

1. المقابلة.
2. المخاطبات-المراسلات.
3. الاتصال الهاتفي.
4. الموقع - البريد الإلكتروني.
5. خدمة التطوع.

ب- أدوات التواصل مع المستخدمين:

1. اللائحة الأساسية.
2. سياسة التعامل مع الشركاء المنفذين والأطراف.
3. سياسة إدارة التطوع.
4. نموذج طلب خدمة.

ت- التعامل مع المستخدمين:

1. حسن الاستقبال للمستخدمين بالأخلاق الرفيعة، وتقديم الضيافة حسب المستطاع، واستقبال استفساره مع توفير الاجابة المناسبة والرد عليها بمعلومة دقيقة سليمة

صحيحة.

2. حال استقبال معاملة يجب استلامها كاملة مع تزويده بمعايير واشتراطات الطلبات للتأكد من اكتمالها.
3. التأكد من اكتمال جميع البيانات والمعلومات قبل مغادرة المستخدم.
4. التأكيد على صحة البيانات والمعلومات وأخذ توقيع المستخدم على صحتها، وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عنها.
5. التوضيح للمستخدم بأن الطلب يعرض على اللجنة المختصة للدراسة وسيتم موافاته بالجديد على الوسيلة المتفق عليها للتواصل معه.
6. تحدد المدة للرد على الطلب بمدة لا تتجاوز (15) يوم عمل من تاريخ اكتمال الطلب.

ث- تعويض المستخدمين:

1. إذا ثبت أن الجمعية هي من تسبب في الخلل وإيقاع الضرر الذي لحق بالمستخدم.
2. إقرار الجمعية بمحضر من لجنة التحقيق والمتابعة مؤرخ ومعتمد من أعضائها، موضحاً به هذا الضرر وحجمه والأسباب التي أدت إليه.
3. صدور حكم قضائي أو حكم نهائي من الجهات والسلطات المعنية بتسوية المنازعات.
4. التفاوض مع المستخدم المتضرر لحل الخلاف والتعويض بما يضمن الحقوق.

ج- استقبال الشكوى والخلافات من المستخدمين وتسويتها:

1. تسهيل عملية تبليغ الشكوى عبر الرابط المباشر في الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني وسرعة معالجتها عن طريق لجنة المتابعة.
2. تقديم الدعم الفني لحل الاشكالات واستقبال الاستفسارات فيما يخص التواصل بين الجمعية والمستخدم.
3. السعي الحثيث لحل الخلافات والاشكالات ودياً فيما يضمن صفاء واستمرار العلاقة بين الجمعية والمستخدم.

ح- بناء العلاقة مع المستخدمين وضمان استمراريتها:

1. المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمستخدمين.

2. المحافظة على خصوصية المستخدمين وحفظ بياناتهم بما يضمن الحفاظ على سرية المعلومات والمستندات.
3. تأدية مالهم من حقوق وواجبات عند استحقاقها.
4. التقييد والالتزام بالمعايير والسياسات الجمعية لميثاق أخلاقيات المهنة والسلوك.

خ- تزويد وتمكين المستخدمين بالمعلومات الواجبة له:

1. تحديد ضابط اتصال مع المستخدمين حسب فئاتهم وحسب مجالات الجمعية لاستقبال الاستفسارات والرد عليها.
2. توفير وتعزيز قنوات التواصل مع المستخدمين لاستقبال الاستفسارات وتزويدهم بالطلبات والمعلومات.
3. عمل التحديثات اللازمة على إي معلومات طراً التعديل عليها عبر الوسائل المعتمدة في الجمعية.

د- قياس رضا المستخدمين:

1. رفع استبانة قياس الرضا بكل دوري.
2. المسح الميداني.
3. الزيارات الإشرافية على المكاتب.
4. المقابلات.
5. المتابعة المستمرة من الإدارة العليا على رابط التواصل والاستفسارات.
6. الاشراف من الإدارة العليا على ضابط الاتصال والتواصل.

