

سياسة تنظيم مع العلاقة مع أعضاء الجمعية وتقديم الخدمات



أولاً سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات لهم

تمهيد

تضع الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة 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 الداء ، 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 بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول اليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد

الأهداف التفصيلية

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الاجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقدير ا لظروفه وسرعة انجاز خدمته
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لا جراء تقديم الخدمة وآداء مقدم الخدمة

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

- طلب دعم مستفيد
- سياسات العمل الخيري
- التعليمات والأنظمة من الجهات الرسمية

ويتم التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
- التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية 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:

- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية

- وسائل التواصل الاجتماعي
- الخطابات
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية
- مناديب المكاتب



ثالثاً سياسة خصوصية المعلومات

المادة (1) الهدف

تهدف هذه السياسة الى بناء الثقة بشأن خصوصية البيانات المقدمة لنا وتقديم ضمانات بأن بيانات الأعضاء أو المستفيدين أو المانحين أو الأطراف ذات العلاقة وحتى بيانات منسوبي الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة تتمتع بالحماية وعدم المشاركة لبياناتهم أو الإفصاح عنها وهذه السياسة تلزم كافة منسوبي الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة باتباعها ولن يتم الإفصاح عن تلك البيانات الا حال كان ذلك مطلوباً بموجب القوانين السعودية ذات الصلة أو مطلوب من جهة تنظيمه ذات سلطة.

المادة (2) النطاق

جميع منسوبي الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة ويشمل هذا المستشارين أو المتطوعين.

المادة (3) البيانات

تعرف السياسة التالية بأن البيانات هي المعلومات الشخصية أو وسائل التواصل الشخصية مثل البريد الالكتروني والاجتماعية.

المادة (4) إفشاء المعلومات لطرف ثالث

لن يتم افشاء البيانات المقدمة لنا لأي طرف ثالث ما لم يصدر بذلك أمر من قبل أي سلطه قضائية أو سلطه تنظيمية .

المادة (٥) الإفصاح عن سياسة خصوصية

تفصح الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة للعامة عن سياسة خصوصية البيانات و عن كيفية معالجة البيانات أو استخدامها على الموقع الالكتروني.

المادة (6) استخدام البيانات

١. تلتزم الجمعية مع جميع بيانات المتعاملين معها بسرية تامه وتعمل الجمعية على عدم نشر البيانات ما لم يوافقوا على النشر
٢. عدم بيع أو مشاركته البيانات مع أي جهة دون الحصول على موافقه خطيه من قبل أصحاب البيانات .

٣. قد تحتاج الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة استخدام البيانات المقدمة لها للأغراض البحثية فقط دون الإفصاح عن تلك البيانات لأي طرف ثالث

٤. قد تحتاج الجمعية استخدام البيانات المقدمة لها مثل وسائل التواصل كالبريد الإلكتروني أو أرقام الهاتف لإيصال عروضها أو الإبلاغ بأي تطورات أو أحداث لاحقة قد تراها مناسبة ولا يعتبر هذا انتهاك لخصوصية البيانات وذلك في حال تمت الموافقة الإلكترونية على ذلك ولكن لن يتم السماح بالحصول على البيانات تلك لأي طرف إلا بموجب موافقه خطيه أو سلطه قضائية أو تنظيمية".

٥. لا يمكن استخدام بيانات زوار الموقع الإلكتروني للجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة إلا بموجب أخذ موافقه

الإلكترونية على استخدام البيانات من قبل الزائر .

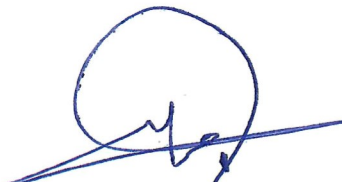
المادة (7) تخزين البيانات

تستخدم الجمعية التعاونية متعددة الأغراض بالرهوة أفضل الأدوات والتكنولوجيا المناسبة لتخزين المعلومات التي يتم جمعها طواعية بسريه وامان.

المادة (٨) الإبلاغ عن انتهاك سياسة الخصوصية

تمكن الجمعية من خلال موقعها الإلكتروني من تقديم بلاغ عن أي انتهاك لسياسة الخصوصية عن طريق تقديم طلب الكتروني أو بلاغ على موقع الجمعية في مواقع التواصل الاجتماعي أو رسالة موثقة على البريد الإلكتروني

الجمعية
التعاونية بالرهوة
متعددة الأغراض



رئيس مجلس الإدارة
م/ احمد علي الكلي

