



جمعية بناء للإرشاد الأسري

مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم ١٠٦١

## سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

جمعية بناء للإرشاد الأسري



## مقدمة:

تسعى جمعية بناء للإرشاد الأسري إلى التميز والإبداع في برامجها وخدماتها لتتواءم مع رؤيتها ورسالتها ومن ذلك شمولية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين،

وتهدف هذه اللائحة إلى تحقيق الانتماء لأصالتها ووطنها والتميز في برامجها والتكامل مع نظرائها والمبادرة في العطاء في تقديم خدماتها

لذلك وضعت هذه اللائحة لتنظيم العمل وفق ضوابط ومعايير واضحة وسهلة للعاملين في الجمعية ولطالبي الخدمة من المستفيدين من خدماتها

## النطاق:

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة في تنظيم العلاقة بين الجمعية ومستفيديها

## مصطلحات ذات العلاقة:

### اللائحة:

هي القواعد والضوابط التنفيذية المنظمة لأهداف وسياسات وبرامج الجمعية للمستفيدين في الجمعية وتنظيم العلاقة معهن.

### المستفيدين:

هم كل من يرغب في الحصول على خدمة من خدمات الجمعية.

### الخدمة:

هو ما يتلقاه المستفيدون من معارف ومهارات وتدريب وبحوث ودراسات وغيرها من خدمات الجمعية نطاق خدمات الجمعية: هو المحيط الجغرافي الذي تشملته خدمات الجمعية.

### المجتمع:

هم أفراد المجتمع على وجه العموم.

### الأسرة:

الزوج والزوجة وأبنائهم.



شخص مستفيد.

النساء:

المرأة من عمر 25 فما فوق.

الشباب:

من عمر 13 سنة وحتى 25 سنة.

البحوث والدراسات:

هي البحوث والدراسات الاستطلاعية المسحية التي تقوم بها الجمعية لجمع المعلومات والبيانات في مجال الأسرة والشباب، والتي تسهم في صناعة البرامج وفق الاحتياج المجتمعي، وتسهم في تقويم العمل.

الإعلام والتواصل الاجتماعي:

هي البرامج الإعلامية التي تقوم بها الجمعية لنشر برامجها وتسويقها.

الشراكات والمبادرات المجتمعية:

هي ما تبادر به الجمعية من برامج وفعاليات لتتعاون وتتكامل مع غيرها من الجمعيات في تحقيق التنمية المجتمعية وما تسهم به في نشر الإرشاد الأسري.

البرامج والفعاليات:

وهي البرامج والمشاريع المؤقتة والمستدامة التي تقوم بها الجمعية لتحقيق أهدافها.

البيان:

- تعمل على الدوام بطريقة تتسم بالتميز والتكامل والعطاء والمبادرة برفق.
- تلتزم في جميع أنشطتها بقوانينها السارية ولوائحها وبمبادئها وممارساتها.
- يعتبر مجلس إدارة الجمعية أنفسهم مسؤولين أمام من قدموا إليهم الأموال، وعلمهم الامتناع عن استخدام الرسائل أو الرسوم والصور التي تستغل بؤس الإنسان، أو تمس بأي شكل من الأشكال بكرامته.
- لا يستغل منسوبو الجمعية موقعهم لتحقيق منفعة شخصية، وعلمهم ألا يقبلوا كتعويض سوى أجرهم أو الأتعاب المحددة لهم.

- تلتزم الجمعية بأي لائحة تصدر من الجهات المشرفة عليها بشأن حقوق المتبرعين، ويحق للمتبرعين الحصول في حينه على المعلومات الكاملة عن كيفية استخدام أموالهم.
- تستخدم جميع الأموال التي تم جمعها في الأغراض التي جمعت من أجلها.
- يطبق نظام محاسبي معترف به لتتبع حركة التبرعات ومراقبتها، واعداد تقارير دقيقة في حينه ونشرها علناً، متضمنة المبالغ التي تم جمعها وكيفية إنفاقها والنسبة الصافية المخصصة للهدف أو للنشاط.

#### المسؤوليات:

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع أفرادها.

#### الهدف الأساسي:

تقدير المستفيدين من خدمات الجمعية وتسهيل الإجراءات وتقديم الخدمات لهم بكفاءة دون عناء أو مشقة وإشراكهم في خطط التطوير والتحسين المستمر.

#### التنظيم:

- 1- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة حفاظاً على وقت المستفيد وتسهيلاً له.
- 2- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

3- رفع جودة الخدمات وتحسينها باستمرار وفق قياس رضا المستفيد

4- استقبال شكاوى المستفيدين والنظر فيها والعمل على معالجتها.

5- إتاحة جميع البيانات والتقارير الخاصة بالخدمات في موقع الجمعية الإلكتروني.

6- إشراك المستفيدين وكافة المعنيين في تحسين جودة الخدمات من خلال التقييم واستمارات قياس الأثر.

#### خدمات الجمعية:

الخدمات التي تقدمها جمعية بناء وفق نظامها الأساسي وبناءً على خطتها الاستراتيجية:

1. الاستشارات (أسرية – زوجية – نفسية – تربية – مراهقة)
2. برامج وفعاليات
3. لقاءات تثقيفية
4. مبادرات تطوعية مجتمعية
5. تأهيل المقبلين والمقبلات على الزواج

## خدمات الجمعية المساندة:

خدمات تسعى الجمعية لتقديمها للمستفيدين وفق الأنظمة واللوائح والجهات المشرفة:

### ■ التطوع.

وسائل تقديم الخدمة للمستفيدين:

يمكن للمستفيدين الحصول على خدمات الجمعية من خلال:

- مقر الجمعية.
- موقع الجمعية الإلكتروني (www.bina.org.sa).
- الهاتف (0148442212).

## القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- الاتصالات الهاتفية: (0148442212).
- موقع الجمعية الإلكتروني: (www.bina.org.sa).
- إيميل الجمعية الرسمي: [info@binaa.med.sa](mailto:info@binaa.med.sa).
- وسائل التواصل الاجتماعي binamedcomsa.
- خدمة التطوع: (0553232542).

## تعريف المستفيدين:

كل من يتقدم لطلب خدمات الجمعية ومن تنطبق عليه الشروط لحضور البرامج.

## حقوق المستفيدين:

- استقبال المستفيد والتعامل بلباقة واحترام.
- تقديم خدمة الاستشارات للمستفيد بخصوصية وسرية تامة.
- حصول المستفيد على الخدمة المطلوبة في أوقات العمل الرسمية.
- إعطاء المستفيد الوقت الكافي في جلسة الاستشارة.
- التجاوب مع المستفيد في حال تقديم الشكاوى.



## التظلم وتقديم الشكاوى:

- للمستفيد الحق في تقديم الشكاوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقصباً لحقوقه أو تقصير في تقديم الخدمة أو أسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الموظفين.
- على المستفيد تقديم التظلم او الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكاوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله إدارة الجمعية.
- على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكاوى مشتملاً على الآتي:
  - المعلومات الشخصية (الاسم – السجل المدني – رقم التواصل – البريد الالكتروني)
  - تحديد موضوع التظلم او الشكاوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل
  - تحديد الشخص المتظلم منه
  - تحديد الضرر
  - أسباب التظلم
  - الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع
  - تحديد الطلب المراد
  - إيضاح او إضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكاوى أو التظلم
  - ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكاوى ان وجدت

## إجراءات التظلم او الشكاوى:

- يقدم المستفيد التظلم او الشكاوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم.
- لا ينظر في الطلبات غير مكتملة البيانات او الاسم غير الصحيح وبدون وسيلة تواصل.
- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الإجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لائحة حقوق المستفيدين.
- العمل على موضوع التظلم أو الشكاوى في مدة لا تتجاوز 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب أو الشكاوى.
- التعامل مع طلبات التظلم او الشكاوى بسرية تامة ولا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة.
- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكاوى بأي طريقة من طرق الإبلاغ.
- للمدير التنفيذي في الجمعية إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الإجراءات التأديبية في حقه ان ظهر ان تظلم المستفيد كيدية.
- للمستفيد تقديم التظلم أو الشكاوى للمدير التنفيذي من خلال موقع الجمعية أو الايميل الرسمي أو تسليمها يدوياً لمكتب المدير التنفيذي خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق.

- ابلاغ أصحاب المصالح بمن فيهم العاملون في الجمعية لمجلس الإدارة بما يصدر من الإدارة التنفيذية من تصرفات أو ممارسات تخالف الأنظمة واللوائح والقواعد المرعية أو تثير الريبة في القوائم المالية أو أنظمة الرقابة الداخلية أو غيرها سواءً كانت تلك التصرفات أو الممارسات مورست ضدهم أو ضد الغير وإجراء التحقيق اللازم بشأنها.
- الحفاظ على سرية إجراءات الإبلاغ بتيسير الاتصال المباشر بأحد أعضاء لجنة التدقيق والمراجعة أو غيرها من اللجان المختصة.
- وجود آلية واضحة ومحددة لتلقي شكاوى أو بلاغات أصحاب المصالح والتعامل معها.
- توفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.



## اعتماد مجلس إدارة الجمعية للسياسات واللوائح

م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	أ. سهيل محمد علي هندي	رئيس المجلس	
2	د. فاطمة عبد العزيز مجاهد	نائب رئيس المجلس	
3	د. وهيب مالك إلياس	المدير المالي	
4	د. خالد عمر علي عطية	عضو	
5	أ. خالد صالح يسلم حبانى	عضو	
6	أ. شادية إبراهيم عمار	عضو	
7	أ. محمد صالح يوسف أحمد	عضو	

