



جمعية تسيير للنقل البري
Tasyeer Association for Land transportation

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



Al-Baha, KSA



0177249944



tasyeer21@gmail.com



tasyeer_21



جمعية تسيير للنقل البري
Tasyeer Association for Land transportation

اعتماد مجلس الإدارة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:
فقد اطلع مجلس إدارة جمعية تسيير للنقل البري في دورته الأولى
في اجتماعه رقم (20) المنعقد يوم الاربعاء بتاريخ **1445 /05/05 هـ**
الموافق **2023 /11 /19 م** على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين في
جمعية تسيير للنقل البري وقرر المجلس اعتمادها والعمل بموجبها



المقدمة

تضع جمعية تسيير للنقل البري 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 الأداء، 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

أولاً: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان 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

ثانياً: الأهداف التفصيلية

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته
5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة



6. زيادة ثقة وانتفاء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي
- أ. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
- ب. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
- ج. 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
- د. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- هـ. 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

ثالثاً: 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 الالكتروني للجمعية
8. مناديب المكاتب الفرعية



رابعاً: 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

خامساً: يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة , وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
3. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية
4. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طال ب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين
6. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات
7. تقديم الخدمة اللازمة



- **ل** **تقارير ومحاضر اللجان الدائمة:** فاللجان تجري الدراسات والبحوث على المعاملات والطلبات المقدمة للجمعية وتقرر الموافقة على صرف المساعدات النقدية العينية للمستفيدين وترفع ما تقرر لمجلس الإدارة لاعتمادها
- **ا** **تقارير الفحص وتحاليل المخاطر:** وتعد بصيغة دورية لسبر ومتابعة سير العمليات الإدارية المالية وترفع لمجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة
- **د** **تقارير قياس كفاءة العاملين:** وتعد بصفة منتظمة من الإدارة التنفيذية وتدرس من قبل اللجنة الإدارية وفي حال موافقتها ترفع لمجلس الإدارة لاعتمادها وحفظ البيانات والمعلومات والمتابعة والتقييم
- **هـ** **المذكرات والرسائل المتبادلة:** وتكون بين الإدارات والاقسام والوحدات الإدارية وتتم لضبط العمليات وتصحيح بعض الممارات وحفظ البيانات والمعلومات والمتابعة والتقييم
- **و** **التقارير المحاسبية الشهرية:** تعد من المشرف المالي والمحاسب شهريا عن حركة الإيرادات والمصروفات خلال الشهر وترفع لمجلس الإدارة للاطلاع عليها واتخاذ ما يراه من توصيات حيالها
- **ز** **التقارير الربعية وموازن المراجعة:** تعد من محاسب الجمعية كل ثلاث أشهر وترفع لمجلس الإدارة لاعتمادها ورفعها للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي حسب التعليمات
- **ح** **تقارير ومحاضر الصرف:** تعد لجنة التدقيق والمراجعة المالية محاضر للمصروفات المالية بعد التحقق من موافقتها للأنظمة واللوائح المعتمدة من مجلس الإدارة بصفة منتظمة وترفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها
- **ط** **محاضر صرف المساعدات العينية:** تعد لجنة المستودع الخيري محاضر صرف المساعدات العينية وتصنيفها حسب فئات المستفيدين واستحقاق كل اسرة من المواد العينية وترفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها
- **ي** **محاضر صرف المساعدات النقدية:** تعد اللجنة الاجتماعية القرارات اللازمة وتصنيف مساعدات الاسر النقدية العينية ومقدارها وترفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها والاذن بصرفها



- **ك** **رقابة المشتريات:** تعد لجنة التدقيق والمراجعة المالية بعد التحقق من المشتريات واصنافها وعروض الأسعار وحاجة الجمعية اليها المحاضر والقرارات المؤيدة للطلب وترفعها لمجلس الإدارة لاعتمادها
- **ل** **فحص السجلات المحاسبية:** تقوم لجنة التدقيق والمراجعة المالية بصفة دورية بفحص السجلات المحاسبية وبيانات الإيرادات والمصروفات والسندات المالية واعداد التقارير عنها ورفعها لمجلس الإدارة
- **م** **إجراءات المطابقة المالية:** يقوم محاسب الجمعية والمشترف المالي بعمليات المطابقة المالية شهريا بين الدفاتر المحاسبية والبيانات البنكية ومراجعة الأرصدة والتأكد من تطابقها
- **ن** **مراجعة الموازنات السنوية التقديرية:** تقوم لجنة التدقيق والمراجعة المالية بمراجعة وفحص الموازنات السنوية واعداد التقارير عنها ورفعها لمجلس الإدارة
- **س** **مراقبة تنفيذ المشاريع:** وفق مراحل العمل والجدول الزمني المحدد لها وفحص عينات المواد والتحقق من مطابقتها للمواصفات الفنية واعداد تقارير عنها ورفعها لمجلس الإدارة
- **ع** **برنامج الحسابات:** تعتمد الجمعية في الحسابات المالية على برنامج محاسبي محكم لضبط العمليات المالية فور حدوثها يتم فيه اعداد القيود اليومية بمستنداتها وحرك الإيرادات والمصروفات والحسابات البنكية وموازن المراجعة والتقارير الدورية ومراكز التكلفة وكافة العمليات المحاسبية
- **ف** **يشترط للصرف من أموال الجمعية:** صدور قرار من مجلس الإدارة بموافقة المجلس عليه وتوقيع الرئيس او نائبة مع المشترف المالي على الشيك
- **ص** **المراجع الخارجي:** يقوم المراجع الخارجي بمراجعة موازين المراجعة الربعية والميزان الختامي والقوائم المالية والحسابات الختامية وإصدار تقارير عنها وتتم مراجعته من لجنة التدقيق والمراجعة المالية واعتماده من مجلس الإدارة ومصادقته من الجمعية العمومية



رابعاً: المبادئ العامة

- أ. **التكاملية:** تكامل الرقابة واساليبها من الأنظمة واللوائح التنظيمية والخطط الاستراتيجية والتنفيذية والتشغيلية في الجمعية
- ب. **الوضوح والبساطة:** سهولة ووضوح نظام الرقابة وبساطته وفهم العاملين له يساهم في سهولة التطبيق والنجاح والحصول على النتائج المستهدفة
- ج. **سرعة كشف الانحرافات والابلاغ عن الأخطاء:** أن نظام الرقابة وفعاليتها في الجمعية لكشف الانحرافات والاطفاء والتبليغ عنها بسرعة وتحديد أسبابها لمعالجة وتصحيح تلك الانحرافات وتقليل المخاطر
- د. **الدقة:** ان دقة المعلومات ومصدرها هام للإدارة العليا لأنها تساعد على سرعة صنع القرار واتخاذ الإجراءات والتوجيه المناسب وعدم الدقة في ذلك يعرض الجمعية للمخاطر وتأخر المعالجة

خامساً: المسؤوليات

يطبق هذا النظام على جميع من يعمل لصالح الجمعية في هذا المجال سواء كانوا أعضاء مجلس إدارة او مسؤولين تنفيذيين او موظفين او متطوعين بصرف النظر عن مناصبهم في الجمعية