

شيمة
SHEEMAH



لائحة سياسة تنظيم العلاقة مع
المستفيدين
جمعية شيمة للخدمات الاجتماعية

جمعية شيمة للخدمات الاجتماعية
ترخيص رقم 5294
نجران - حي المخيم - طريق الملك سعود



www.sheemah.sa



0175431134



info@sheemah.com

مقدمة

في إطار حرص جمعية شيمة على تعزيز الثقة وضمان الشفافية في تقديم خدماتها، تأتي هذه السياسة كإطار تنظيمي يحدد الأسس والمعايير التي تحكم علاقة الجمعية مع مستفيديها من الأفراد والجهات الشريكة.

إذ تلتزم الجمعية بتقديم خدمات التسوية الودية والاستشارات القانونية وفق أعلى معايير الجودة والسرية، مع الحفاظ على حقوق جميع الأطراف وضمان الانسجام مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.

تهدف هذه الوثيقة إلى توضيح الإجراءات والمسؤوليات المتعلقة بإدارة العلاقة مع المستفيدين، بدءًا من استقبال الطلبات وحتى متابعة مستوى الرضا، بما يضمن تحقيق العدالة والكفاءة في الخدمات المقدمة. كما تعد هذه السياسة أداة لضمان الامتثال للأنظمة المعمول بها، وتعزيز آليات الرقابة الداخلية لتحسين الأداء بشكل مستمر.

إن جمعية شيمة، ومن خلال تبني هذه السياسة، تؤكد التزامها برسالتها القائمة على تقديم الدعم القانوني والاجتماعي بمهنية عالية، مع الحفاظ على سرية وخصوصية المستفيدين كأولوية قصوى.

الهدف

تنظيم العلاقة مع المستفيدين لضمان تقديم خدمات التسوية الودية والاستشارات القانونية بكفاءة وعدالة، مع الحفاظ على سرية المعلومات والامتثال للأنظمة المعمول بها.

الغرض

تهدف هذه السياسة إلى:

- ضمان جودة الخدمات المقدمة (التسويات الودية والاستشارات القانونية) وفق معايير واضحة.
- حماية حقوق المستفيدين وضمان سرية بياناتهم.
- تحديد آليات التعامل مع المستفيدين وتوثيق العمليات بشكل مركزي.
- الالتزام باللوائح التنظيمية وسياسات حماية البيانات.
- تعزيز الثقة بين الجمعية والمستفيدين من خلال إجراءات محكمة.

النطاق

تشمل هذه السياسة:

- جميع المستفيدين من خدمات الجمعية (أفراد، عائلات، جهات شريكة).
 - التعاون مع الجهات الخارجية (مثل العيادات القانونية الشريكة).
 - الفريق المعني بتقديم الخدمات (بما في ذلك الكوادر الداخلية والمتعاونين).
 - كافة العمليات المتعلقة بالتسويات والاستشارات وإدارة البيانات.
- تعريف المستفيد

المستفيد هو أي طرف يتلقى خدمات الجمعية، سواء أكان فردًا أو جهة، ويشمل:

- المستفيدين المباشرين من الخدمات القانونية أو التسويات.
- الجهات الشريكة التي يتم تحويل مستفيدين من خلالها.

- المبادئ الأساسية

1. العدالة: تقديم الخدمات دون تمييز.
2. السرية: حماية بيانات المستفيدين وعدم الكشف عنها إلا بموافقتهم أو بموجب القانون.
3. الكفاءة: ضمان سرية الإجراءات وجودة المخرجات.
4. الامتثال: الالتزام بالقوانين المحلية وسياسات الجمعية.
5. إجراءات تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أ. استقبال الطلبات

- تقدّم الطلبات عبر القنوات الرسمية (الموقع الإلكتروني، النظام الداخلي، أو المقر الرئيسي).
- يُطلب من المستفيد تقديم الوثائق اللازمة للتحقق.

ب. التحقق من الهوية

- يتم التأكد من هوية المستفيد وفقًا لسياسات مكافحة الاحتيال.
- تحفظ الوثائق بشكل آمن.

ج. تقديم الخدمات

- تدار الحالات من خلال الفريق المختص، مع توثيق كل خطوة.

- يُبلغ المستفيد بالإجراءات المتخذة والنتائج المتوقعة.
- د. التوثيق
- تسجّل بيانات الحالات في سجلات خاصة مع ضمان السرية.
- تحفظ الوثائق وفقاً لفترات الاحتفاظ المحددة.
- ه. التواصل
- يُجرى التواصل عبر القنوات المعتمدة (بريد إلكتروني، هاتف، إلخ).
- يُرد على الاستفسارات خلال مهلة زمنية محددة.
- و. تقييم الرضا
- تؤرّع استبيانات لقياس رضا المستفيدين دورياً.
- ترفع التقارير للإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات التحسينية.
- 6. المسؤوليات
- الإدارة العليا: الإشراف العام وضمان التنفيذ.
- الفريق القانوني: معالجة الحالات وتقديم الاستشارات.
- فريق الدعم: متابعة التوثيق والتواصل مع المستفيدين.
- مسؤول الامتثال: مراجعة السياسات والتأكد من الالتزام بها.
- 7. التعاون مع الجهات الخارجية
- تحدد أدوار الشركاء في اتفاقيات رسمية.
- يُتحقق من هوية المستفيدين المحالين من قبل الشركاء.
- تؤثّق كافة الخدمات المقدمة بالتعاون مع الجهات الخارجية.
- 8. إدارة المخاطر
- المخاطر المالية: مراقبة العمليات المالية المشبوهة.
- المخاطر القانونية: ضمان مواءمة الإجراءات مع القوانين النافذة.
- المخاطر التشغيلية: تلافي التأخير في الخدمات عبر توزيع المهام بكفاءة.

9. التحديث والمراجعة

- تراجع السياسة سنويًا أو عند صدور أنظمة جديدة.
- تقترح التعديلات من قبل مسؤول الامتثال وتعتمد من مجلس الإدارة.

10. آليات الرقابة

- مراجعة دورية لسجلات المستفيدين.
- رفع تقارير الرضا والامتثال للإدارة.
- تدقيق داخلي للتأكد من تطبيق السياسة.

أحكام ختامه

- يتم اعتماد هذه السياسة من قبل مجلس إدارة الجمعية وتُفَعَّل من تاريخ التوقيع عليها.
- يلتزم بها جميع العاملين والمتطوعين في الجمعية.

الاعتماد

تم اعتماد سياسة الصرف على البرامج و الأنشطة في اجتماع مجلس الإدارة رقم المنعقد بتاريخ 1445/11/24 هـ الموافق لتاريخ 2024/06/01م وتكون هذه السياسة هي المعتمدة حتى يصدر قرار اخر يلغيها او يعدل بها.

الموافقة			
م	الاسم	الصفة	التوقيع
1	علي بن مهدي بن محمد ال خطاب	رئيس مجلس الإدارة	
2	سالم بن صالح بن مهدي حرفش	نائب رئيس مجلس الإدارة	
3	صالح بن عبدالله بن مهدي ال هتيله	المشرف المالي	
4	محمد بن صالح بن محمد ال منصور	عضو مجلس الإدارة	
5	معيض بن مسفر بن مهدي اليامي	عضو مجلس الإدارة	