



جمعية حماية المستهلك

Consumer Protection Association

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
ومصفوفة الاتصال

1. مقدمة:

تقدم جمعية حماية المستهلك خدماتها المختلفة لعموم المستهلكين والجهات في المملكة العربية السعودية، ونظراً لحجم التفاعل الكبير مع المستفيدين بمختلف أنواعهم، وضعت جمعية حماية المستهلك السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد، حيث تشكل الأنظمة والعقود، أو الاتفاقيات المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المستفيدين وطريقة أدائها وتبعات التقصير، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ العقود والخدمات بشكل يكفل حماية كافة الأطراف.

2. محتويات السياسة:

- أهداف السياسة.
- تعريف المستفيدين من خدمات الجمعية وأنواعهم.
- تعريف أنواع الخدمات التي تقدمها الجمعية للمستفيدين.
- السياسات ذات العلاقة.
- تحديد المسؤولين وطرق التواصل مع المستفيدين (مصفوفة الاتصال).

3. أهداف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم العلاقة مع المستفيدين من خدمات الجمعية بمختلف أنواعهم، وتحديد الصلاحيات وطرق التواصل، والسياسات ذات العلاقة، وذلك لتقديم خدمات الجمعية باحترافية وجودة عالية

4. المستفيدين وأنواعهم:

المستفيدين هم جميع من يتفاعل، يتواصل، أو يحصل على أحد خدمات الجمعية سواءً كان فرد أو جهة.

4.1 أنواع المستفيدين:

- فرد، سواءً كان مواطن أو مقيم.
- أعضاء الجمعية.
- المتطوعون.
- القطاع العام.
- القطاع خاص.
- القطاع غير الربحي.
- منظمة دولية.

4.2 : أنواع المستفيدين حسب نوع الخدمة المقدمة له

- مستفيد يحصل على خدمات مجانية (المنفعة المفتوحة).
- مستفيد يحصل على خدمات مدفوعة (المنفعة المغلقة).

4.3 : المسمى النهائي للمستفيد:

باعتبار التصنيفات أعلاه للمستفيدين، فيتم تسمية المستفيد حسب العبارة التالية على سبيل المثال:

- فرد سعودي يحصل على خدمات مجانية أو مدفوعة.
- مؤسسة قطاع خاص تحصل على خدمات مدفوعة.

5 الخدمات التي تقدمها الجمعية:

5.1: الخدمات المجانية (منفعة مفتوحة):

تقدم الجمعية مجموعة من الخدمات المجانية لعموم المستهلكين بالمملكة العربية السعودية حسب اختصاصاتها، وتتضمن هذه الخدمات التالي:

- إعداد ونشر حملات التوعية على مواقع التواصل الاجتماعي.
- إعداد وتنفيذ المبادرات المجتمعية المجانية.
- استقبال بلاغات وشكاوى المستهلكين.
- مساندة جهود الجهات الحكومية، على سبيل المثال وليس الحصر:
 - دعم الحملات الإعلامية.
 - رفع التوصيات وإبداء الملاحظات حول الأنظمة واللوائح المتعلقة بالمستهلك.

5.2: الخدمات المدفوعة (منفعة مغلقة):

تقوم الجمعية بتقديم مجموعة من الخدمات المدفوعة للمستفيدين بما لا يتعارض مع اللائحة الأساسية للجمعية والسياسات الأخرى. وتشمل هذه الخدمات التالي:

- الخدمات الاقتصادية:

هي الخدمات التي تقدمها الجمعية من خلال الكيان التجاري وبشكل مدفوع للقطاعين العام والخاص ويستثنى منها الأفراد، حسب سياسة إدارة المشاريع الاقتصادية.

- الخدمات التنموية:

تتمثل هذه الخدمات في المبادرات التنموية التي يتم من خلالها تحصيل مقابل مادي (**اشتراكات**) لدعمها وتشغيلها من الراغبين بالانضمام لها منها سواء كانوا جهات أو أفراد، وهي مبادرات هدفها تنموي ومجتمعي خارج نطاق المشاريع الاقتصادية.

- خدمات حصرية لأعضاء الجمعية:

تتمثل هذه الخدمات على ما يتم تقديمه حصرياً لأعضاء الجمعية, سواءً كان عضو عامل أو منتسب, وذلك حسب دليل خدمات الأعضاء.

6 قنوات الخدمة والتواصل مع المستفيدين:

يمكن استخدام قنوات التواصل أدناه شرط إمكانية توثيقها:

م	قناة الاتصال	طريقة التوثيق
1	الخطابات	حسب سياسة حفظ وإتلاف الوثائق
2	البريد المسجل	حسب سياسة حفظ وإتلاف الوثائق
3	الاجتماعات (حضورية أو عن بعد)	محضر اجتماع – تسجيل.
4	هاتف الجمعية	تسجيل.
5	وسائل التواصل الاجتماعي	حفظ وأرشفة المحادثات.
6	البريد الإلكتروني الرسمي	حفظ وأرشفة البريد.
7	نظام البلاغات والشكاوى	حفظ البلاغات بالنظام.
8	الاستبيانات الإلكترونية	حفظها بالنظام المستخدم
9	الاستبيانات الورقية	حسب سياسة حفظ وإتلاف الوثائق

7 الأنظمة والسياسات ذات العلاقة:

يسري العمل حسب ما ذكر في هذه السياسة مع مراعاة عدم مخالفة ما ورد في اللوائح والسياسات ذات العلاقة وهي:

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- سياسة تعارض المصالح.
- سياسة وإجراءات إشراك المتطوعين.
- سياسة الاتفاقيات وعقود الشراكات.
- سياسة إدارة المشاريع الاقتصادية.
- سياسة حفظ وإتلاف الوثائق.

8 المسؤولين وطرق التواصل مع المستفيدين (مصفوفة الاتصال).

مرفقة بملف الإكسل.

طريقة التواصل	السياسة / التنظيم	المسؤول عن التواصل	تصنيف الخدمة	نوع المستفيد	
قنوات التواصل الاجتماعي		إدارة الاتصال والعلاقات العامة	توعية	مواطن أو مقيم	خدمات مجانية
إيميل - هاتف	نظام البلاغات والشكاوى	الإدارة القانونية والمساندة الحقوقية	بلاغات وشكاوى		
إيميل - هاتف		إدارة البرامج والمبادرات	اقتراح / مبادرة		
خطاب - إيميل - هاتف	سياسة تعارض المصالح	رئيس المجلس التنفيذي / الأمانة العامة	الكل	أصحاب السمو الملكي، أصحاب المعالي	
إيميل	سياسة تعارض المصالح	الإدارة المعنية		موظف بالجمعية	
خطاب - إيميل	سياسة إشراك المتطوعين	وحدة التطوع		متطوع مع الجمعية	
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة اتفاقيات وعقود الشراكات	القانونية والمساندة الحقوقية	البلاغات والشكاوى	جهة حكومية	
		الاتصال والعلاقات العامة	الحملات الإعلامية		
		الأمانة العامة / الإدارة المعنية	أخرى		
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة سرية البيانات	الإدارة المعنية	استفسار	قطاع خاص	
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة اتفاقيات وعقود الشراكات	القانونية والمساندة الحقوقية	البلاغات والشكاوى	قطاع خيري / غير ربحي	
		الاتصال والعلاقات العامة	الحملات الإعلامية		
		الإدارة المعنية	أخرى		

طريقة التواصل	السياسة / التنظيم	المسؤول عن التواصل	تصنيف الخدمة	نوع المستفيد	
إيميل	نظام البلاغات والشكاوى	القانونية والمساندة الحقوقية	استشارة قانونية	عضو الجمعية	خدمات مدفوعة
إيميل - هاتف		مدير المبادرة / المشروع	مشاركات		
إيميل - هاتف		مسؤول علاقات الأعضاء	أخرى		
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة اتفاقيات وعقود الشراكات	القانونية والمساندة الحقوقية	خدمة اقتصادية	قطاع خاص	
		الاتصال والعلاقات العامة	خدمة تنموية		
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة سرية البيانات	مدير المبادرة / المشروع	خدمة اقتصادية	جهة حكومية	
خطاب - إيميل	سياسة تعارض المصالح سياسة اتفاقيات وعقود الشراكات	القانونية والمساندة الحقوقية	البلاغات والشكاوى	قطاع خيري / غير ربحي	
		الاتصال والعلاقات العامة	الحملات الإعلامية		
		الإدارة المعنية	أخرى		

جميع أنواع الاتصال التي لم يتم الإشارة إليها أعلاه، تبقى من صلاحيات الأمانة العامة لتحديد الشخص أو الإدارة المسؤولة عنها.