المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات ببني حرير وبني عدوان
رقم التسجيل ٣٣٣٦

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم

لجمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني حرير وبني عدوان

المملكة العربية السعودية
جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية
الجاليات بيني حرير وبني عدوان
رقم التسجيل ٣٣٣٦

تمهيد

تضع جمعية "الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني حرير وبني عدوان " 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 الاداء ، 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 بإستمرار 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 التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

الأهداف التفصيلية :

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد .
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين وإستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وإنتماء 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 إنطباعات وقناعات إيجابية 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 .
- إبتكار مفاهيم وتقنيا ت إدارية للإرتقاء 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 أراء المستفيدين.

❖ القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الإتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

❖ الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية
- دليل خدمات البحث الإجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين
- طلب دعم مستفيد.

❖ **ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :**

- إستقبال المستفيد بلباقة وإحترام والإجابة على جميع الإستفسارات 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 لمسؤول البحث الإجتماعي 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.
- إستكمال إجراءات التسجيل مع إكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة .

إعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية " الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ببني حرير وبني عدوان " (سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمة لهم) في إجتماع مجلس الإدارة بجلسته السادسة المنعقدة بتاريخ ١٣/ ١٢/ ١٤٤٢هـ الموافق ٢٣/ ٠٧/ ٢٠٢١م .