جمعية البر الخيرية بمركز العمائر
مسجلة لدي المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (5536)

سياسة تنظيم العلاقة
مع
المستفيدين وتقديم الخدمات

AlamairBir5536

تمهيد :

تضـــع الجمعية الســـياســـات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مســـتفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه ، بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف ، وتشـــكل أنظمة العمل والعقود المصـــدر الأســـاســـي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التقصـــير في الداء ، وحدود المسـؤولية وطريقة تسـوية الخلافات التي قد تنشـأ من إجراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشـكل 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 .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة للمسـتفيدين من كافة الشـرائح بإتقان وسـرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترحاتهم والعمل على مواصـــلة التطوير والتحســـين 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 الأســـاليب الالكترونية في خدمة المســـتفيد وتقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته .
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر .
- الإجراء لتقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .

زيادة ثقة وانتماء المســتفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضــل المعايير والممارســات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي :

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية .
- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك .
- التأكد من أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير .
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي .
- ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمســـتوى ونوعية الخدمات المقدمة للمســـتفيد ومحاولة القضـاء 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 .
- الاتصالات الهاتفية .
- وسائل التواصل الاجتماعي .
- المخاطبة .
- خدمات طلب المساعدة .
- خدمة التطوع .
- مندوبي المكاتب الفرعية .
- الموقع الالكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة للموظف :

علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

اللائحة الأساسية للجمعية .

دليل خدمات البحث الاجتماعي .

طلب دعم مستفيد .

دليل سياسة الدعم للمستفيدين .

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

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي .
- التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم وفي حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي 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 .
- استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .

المراجع:-

تم الاعتماد من قبل مجلس الإدارة في محضر الاجتماع رقم (٤) الذي عقد يوم الخميس بتاريخ : ١٤ / ٣ / ٢٠٢٤ م.