



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين
(جمعية البر الخيرية بمحافظة اضم)

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المحتويات

- ١- مقدمة
- ٢- الأهداف
- ٣- القنوات المستخدمة
- ٤- الأدوات المتاحة للباحث الاجتماعي
- ٥- الاجراءات على المعاملات
- ٦- المسئوليات

مقدمة :-

تضع جمعية البر الخيرية بمحافظة أضم السياسات والاجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الاطراف من المستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه . بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الاطراف وتشكل أنظمة العمل والعقود والمصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين وطريقة أدائها وتبعات التصدير 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 جمعية البر الخيرية بمحافظة أضم على صيغة العلاقات مع المستفيدين وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة مع مراجعها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد

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 .

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 بأحداث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- 3- تقديم المعلومات والاجاباب بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
- 4- تقديم خدمة لمستفيد من موقعة حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته
- 5- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- 6- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق مايلي

- 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 والتأكد على تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير ولا للعقاب والتشهير
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
- 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

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

١. المقابلة الشخصية .
٢. الاتصالات الهاتفية .
٣. وسائل التواصل الاجتماعي .
٤. الخطابات الرسمية .
٥. خدمات طلب المساعدة .
٦. خدمة التطوع .
٧. الموقع / البريد الإلكتروني للجمعية .

الأدوات المتاحة لموظف البحث الاجتماعي للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. استمارات ونماذج البحث الاجتماعي .
٣. لجنة تقدير المساعدات للمستفيدين .
٤. طلب دعم مستفيد .

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

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المراجع الوقت الكافي
٢. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة ، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم .
٣. في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يقوم موظف البحث الاجتماعي بإيضاح الجوانب التنظيمية له .
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسئول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات ويتحمل أي مسؤولية تجاهها .
٥. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين .
٦. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

المسؤوليات

تطبق هذه السياسة ضمن أنشطة الجمعية وعلى جميع العاملين والمنتسبين الذين يعملون تحت إدارة وإشراف الجمعية الاطلاع على الأنظمة المتعلقة بعملهم وعلى هذه السياسة والإمام بها والتوقيع عليها ، والالتزام بما ورد فيها من أحكام عند أداء واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية. وعلى الإدارة التنفيذية تزويد جميع الإدارات والأقسام بنسخة منها .



• المراجع

اعتمد مجلس الإدارة بجمعية البر الخيرية بمحافظة أضم هذه السياسة بمحضر رقم (٦) وتاريخ ٢٠ / ٢ / ٢٠١٤ هـ وتحل هذه السياسة محل جميع السياسات السابقة المتعلقة بهذا الشأن