

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تم الإعتماد في محضر مجلس الإدارة رقم (١) بتاريخ ١٤٤٦/١١/٥ هـ الموافق ٢٠٢٥ / ٠٥ / ٣ م

المحتويات

٣	تمهيد:
٣	الهدف العام:
٣	الأهداف التفصيلية:
٤	القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين:
0	الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستخدمين للتواصل مع المستخدمين:
0	ويتم التعامل مع المستخدم على مختل ف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

تمهيد:

تضع جمعية تواصل للعمل العائلي التنموي 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 المتفاعلين وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء، 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 باستمرار 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 و الوصول 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 قنوات
- ❖ تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديرًا 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 و إنتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير و الممارسات 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 وتقنيات 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 آراء المستفيدين

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- 1-المقابلة
- 2-الإتصالات الهاتفية
- 3-وسائل التواصل الإجتماعي
- 4-الخطابات
- 5-خدمات طلب المساعدة
- 6-خدمة التطوع
- 7-الموقع الإلكتروني للجمعية
- 8-مناديب المكاتب الفرعية

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 مسؤولية 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 إكمال الطلبات
- تقديم الخدمة اللازمة