

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مهيّد:

تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بمحافظة المزاحمية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وخلافه، وذلك بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف .

وتشكل أنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق وواجبات المتعاقدين 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 لتنظيمها، 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، والعمل على الصداقة، العمل بأسما، الطقة، هذه 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 بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد
- (3) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- (4) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته وتقديرا لظروفه وسرعة إنجاز 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 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 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 .
 - 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:

- (1) المقابلة .
- (2) الاتصالات الهاتفية .
- (3) وسائل التواصل الاجتماعي .

آلية استحقاق المستفيدين لخدمات الجمعية

تنقسم الخدمات والبرامج المقدمة للمستفيدين إلى أربعة أقسام :

1- البرامج العامة المفتوحة التي لا تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة موعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) في قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل الفعالية بمدة لا تقل عن أسبوع عمل .

2- البرامج التي تتطلب تسجيل مسبق :

ويتم فيها نشر الإعلانات متضمنة رابط التسجيل في البرنامج وموعد وتوقيت البرنامج وآلية حضوره (حضورى - عن بُعد) وشروط القبول والتسجيل في البرنامج ، وذلك عبر قنوات التواصل المعتمدة لدى الجمعية قبل إقامة الفعالية بمدة لا تقل عن عشرة أيام عمل ، ويتم إرسال رسائل عبر جوال الجمعية الرسمي للمقبولين في البرنامج متضمنة : رسالة القبول وموقع البرنامج وكافة الإجراءات والترتيبات المتعلقة بالبرنامج .

3- البرامج التي تستقطب المتطوعين :

ويتم فيها تحديد الفرص التطوعية ونشرها في (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) ، ويتم بعدها التواصل مع المتطوعين المسجلين في الفرصة وإكمال إجراءات تفعيل الفرص التطوعية حسب سياسة التطوع المعتمدة .

4- الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية :

ويتم فيها تحديد الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية المتاحة للمستفيدين عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية متضمنة توصيف الخدمة وآلية طلبها.

يتم استقبال اتصالات ورسائل طالبي الخدمات والمنتجات والإصدارات والوسائل الدعوية عبر قنوات التواصل المعتمدة في الجمعية وتوفيرها للمستفيدين حضورياً في مقر الجمعية أو إلكترونياً عبر وسائل التواصل المختلفة.

توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين

يتم توثيق وصول خدمات الجمعية للمستفيدين عن طريق الآتي :

كشوف الحضور للبرامج 2- التحويل البنكي 3- سندات القبض والصرف

4- قياس نسبة الرضا لدى المستفيدين 5- التوثيق، الرقم، لفعالات البرامج المقامة

- (4) الخطابات .
- (5) خدمات طلب المساعدة .
- (6) خدمة التطوع .
- (7) الموقع الالكتروني للجمعية .
- (8) مناديب المكاتب الفرعية إن وجدت .

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

- (1) اللائحة الأساسية للجمعية .
- (2) دليل خدمات البحث الاجتماعي .
- (3) دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
- (4) طلب دعم مستفيد .

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته 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 .
 - في 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 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 .
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
 - تقديم الخدمة اللازمة .

لكم
م

م
م