

جمعية رؤية التنمية الأهلية النسائية بالكبيرة
سجلتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برقم (759)



جمعية رؤية التنمية
الأهلية النسائية بالكبيرة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

لجمعية رؤية التنمية الأهلية النسائية بالكبيرة

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين



مقدمة

تضع جمعية رؤية التنمية الأهلية بالسكينة 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 الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز جمعية رؤية التنمية الأهلية بالسكينة 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 المراحل 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 الالكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية
٢. تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرفق بالخدمات المقدمة.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي
٥. 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.
٦. تقديم البرامج التوعوية بشكل دوري لجميع المستفيدين مع تنوع طرق الطرح لضمان فائدة أكبر.
٧. المتابعة المستمرة لكل ما يستجد من أنظمة أو يكون ذو فائدة للمستفيدين وإطلاعهم عليه.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

١. اللانحة الأساسية للجمعية
٢. لائحة البحث الاجتماعي
٣. دليل سياسة الدعم 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. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر
٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة اللازمة.

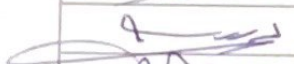
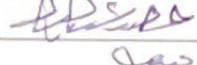
يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

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. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات
٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة البحث لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن شهر
٥. استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
٦. تقديم الخدمة اللازمة.

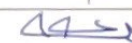
تعهد وإقرار

أقر وأتعهد بأنني قد اطلعت على سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين الخاصة بجمعية رؤية التنمية الأهلية النسائية بالبيكرية، وبناء عليه أوافق وأقر وألتزم بجميع ما ورد فيها.

توقيع أعضاء مجلس الإدارة على الموافقة على هذه السياسة

م	الاسم	المناصب	التوقيع
١	لدين طويلي	رئيس مجلس	
٢	نشمة غاري الحزن	نائب الرئيس	
٣	هبة عبد الله الحمران	عضو	
٤	سحر الصالح	عضو	
٥	مروة كركلا	عضو	
٦			
٧			

توقيع الموظفين على الموافقة على هذه السياسة

الاسم	المسمى الوظيفي	التوقيع
أيمن العطل	مدير تنفيذي	
عائشة ناصر التري	مسؤول التطوع	
دعاء عبد العزيز	مدير البحث الاجتماعي	
سديم وليد القطلاني	محصل رسوم	
سعاد عايض البشري	محاسبة	
ياسمين سعود النبه	مساعدة إداري	
سهماء حاج العلي	مدير حفظ الأستداف	