سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

المحتويات

تمهيد : ٢
أولاً : الهدف العام : ٢
ثانياً : الأهداف التفصيلية : ٢
ثالثاً : القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين : ٣
رابعاً : الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين : ٤
ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي ٤
خامساً : اعتماد مجلس الإدارة ٤

المملكة العربية السعودية - حفرالباطن - حي الواحة
هاتف : 0539444907 - البريد الإلكتروني naf7alaml@gmail.com
nafhalaml

تمهيد :

تضع جمعية نفح الامل لخدمة ذوي الإعاقة بحفر الباطن 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 الاداء ، 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.

أولاً : 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 ، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد .

ثانياً : الأهداف التفصيلية :

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوا ت .
٤. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز خدمته.
٥. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

nafhalaml
المملكة العربية السعودية - حفرالباطن - حي الواحة
هاتف : 0539444907 - البريد الإلكتروني naf7alaml@gmail.com

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 أراء المستفيدين

ثالثاً : 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 الالكتروني للجمعية.

nafhalaml
المملكة العربية السعودية - حفرالباطن - حي الواحة
هاتف : 0539444907 - البريد الإلكتروني naf7alaml@gmail.com

رابعاً : الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :

١. اللائحة الأساسية للجمعية .
٢. دليل خدمات البحث الاجتماعي .
٣. دليل سياسة الدعم للمستفيدين .
٤. طلب دعم مستفيد .

ويتم 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 فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
٤. التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
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. 6.
٧. تقديم الخدمة اللازمة .

خامساً : اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد هذه السياسة لجمعية نفح الأمل لخدمة ذوي الإعاقة بحفر الباطن في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته الأولى المنعقدة بتاريخ ٢٠٢١/٤/٨ م .

رئيس مجلس الإدارة

سعيد عيسى الحميداني

المملكة العربية السعودية - حفرالباطن - حي الواحة
هاتف : 0539444907 - البريد الإلكتروني naf7alaml@gmail.com
nafhalaml