سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

العنوان : الأبواء – الشارع العام – ص.ب ٢٥ الرمز البريدي ٢١٩١٦ – جوال ٠٥٤٢٨٩٦٨٦٤ - ٠٥٠٣٣٥٤٠٨٨.
البريد الالكتروني: admin@tnmalabwa.org الموقع الإلكتروني: tnmalabwa.org
مصرف الراجحي: SA٩٥٨٠٠٠٢٤٧٦٠٨٠١٠١٢٧٢٢٦

المحتويات

- تمهيد
- الهدف العام
- الأهداف التفصيلية
- القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
- الأدوات المتاحة للتواصل مع المستفيدين

جمعية التنمية الأهلية بالأبواء
تنمية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٤٢٢٠

تمهيد :

تضع جمعية التنمية الأهلية بالأبواء القيم والسياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع أطراف المجتمع. بما يكفل حقوق الجمعية وكافة 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 الإجراءات والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية .

الهدف العام :

تقديم خدمة متميزة لكافة 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 .

الأهداف التفصيلية :

١. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة من الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
٢. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب في خدمة المستفيد .
٣. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات
٤. التركيز على علمية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرف جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
٥. 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 إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات .

- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكيد 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 .
- 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 متابعة أراء المستفيدين .

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين :

١. المقابلات
٢. الاتصالات الهاتفية
٣. وسائل التواصل الاجتماعي
٤. الخطابات
٥. خدمات طلب المساعدة
٦. خدمة التطوع
٧. الموقع الإلكتروني للجمعية
٨. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين :
٩. اللائحة الأساسية للجمعية .

ويتم التعامل مع المستفيد لإنهاء معاملاته بالشكل التالي :

١. استقبال المستفيد بكل احترام وتقدير 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 الاستفادة من برامج الجمعية وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات .

٤. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيتم دراسته لمعرفة هل ينطبق عليه شروط الحصول على الخدمة والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه .

٥. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .

اعتماد مجلس الإدارة

تم اعتماد سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية التنمية الأهلية بالأبواء في اجتماع مجلس الإدارة بجلسته ..رقم ١٠.. المنعقدة بتاريخ ١٠/ ٦/ ١٤٤٥هـ الموافق ٢٣/ ١٢/ ٢٠٢٣م

جمعية التنمية الأهلية بالأبواء
تنمية
مسجلة بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي برقم ٤٢٢٠