

*سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

مقدمة

الغرض من هذه السياسة تتمثل هذه السياسة تعريف المستفيدين من الخدمات العامة للجمعية ومعرفة جميع الإجراءات التي يتم تحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة أو ما تفضيه المصلحة العامة، بالإضافة للمستجدات التي تسعى الجمعية لتحقيقها تجاه خدمة المستفيدين والعمل على توفير السبل والأدوات المعينة التي تساعد لهم للانتقال من الرعوية إلى التنمية، مع تعزيز ثقة المستفيدين بالخدمات التي تقدمها.

النطاق

تحدد هذه السياسة المسؤوليات العامة على كافة المستفيدين من خدمات الجمعية، على الرقي بالمجتمع والحد من المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها الأسرة المستفيدة، وتمنعهم من التطور والتقدم، وتوفير ما يلزمهم من الخدمات الاجتماعية الخاصة في مجالات التي تقدمها الجمعية، بالإضافة إلى عمليات التطور والتنمية المختلفة التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي، بما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح باتقان وسرعة وجودة عالية إنجاز 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 في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات
- ٢- ووصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة
- ٣- تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد
- ٤- تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات وسرعة إنجاز خدمته تقديرا لظروفه ووقته.
- ٥- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا على وقته.
- ٦- التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر إجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة
- ٧- زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:-
 - أ- الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير
 - ب- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة
 - ت- تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
 - ث- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - ج- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

ح- 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:

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

الأدوات المتاحة لموظف عالقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية
- ٢- دليل خدمات البحث الاجتماعي
- ٣- دليل سياسة الدعم للمستفيدين

طلب دعم مستفيد:

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات إنهاء 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 صالحيتها 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 وتقديم الخدمة اللازمة.

رئيسة جمعية كنوز النسائية للأسر المنتجة

لمياء بنت فيصل بن مشعل بن سعود بن عبد العزيز آل سعود

التوقيع:

