



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين لجمعية الدعوة والإرشاد وتنمية الجاليات بمركز أبوراكه



تضع جمعية الدعوة والإرشاد وتنمية المجاليات بمركز أبو راكة 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.

وتتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيمها، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديها بما يكفل حقوق المستفيد .

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقرراتهم 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 وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة .
- ٢) تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- ٣) تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تطلعات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات .
- ٤) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً على وقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته .



- ٥) التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة .
- ٦) 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 والتوجيه 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 .
- ٧) 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 الالكتروني للجمعية .
- ٨) مناديب المكاتب الفرعية إن وجدت .

الأدوات المتاحة لموظفي 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 لإنها معاملاته 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 لمسؤول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية .
- التأكد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوجيه 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 إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات .
- تقديم الخدمة اللازمة .

وعلى ذلك تم اعتماد مجلس الإدارة