



سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

تمهيد:

تُولي الجمعية علاقتها مع المستفيدين أهمية كبرى من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق الجمعية والمستفيد.

ما تقوم به الجمعية في مجال تقديم خدماتها للمستفيد:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وفناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدمه من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك، والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، حيث إنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين.
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 آرائهم.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- ✓ المقابلة.
- ✓ الاتصالات الهاتفية.
- ✓ وسائل التواصل الاجتماعي.
- ✓ الخطابات.
- ✓ خدمات طلب المساعدة.
- ✓ الموقع الإلكتروني للجمعية.

المرتكزات الأساسية لعمل مسؤول تقديم الخدمة للمستفيدين:

- اللائحة الأساسية للجمعية المعتمدة من الوزارة.
- قرارات مجلس الإدارة ومجلس الجمعية العمومية.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملته بالشكل التالي:

1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، وإعطاء المراجع الوقت الكافي.
2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم.
3. في حال عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته للمشرف للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
4. تعهد المستفيد بصحة البيانات المقدمة ومسؤوليته ومسؤولية مباشرة عن صحتها، وتوقيعه عليها.
5. التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع إلى الإدارة لدراسته والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
6. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
7. تقديم الخدمة اللازمة.