

سياسة جمعية البر الخيرية بالجوف

في

تنظيم العلاقة مع المستفيدین وتقديم الخدمات

سياسة جمعية البر الخيرية بالجوف في تنظيم العلاقة مع المستفيدين وتقديم الخدمات

الهدف العام :

تضع جمعية البر الخيرية بالجوف 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 الداء، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز جمعية البر الخيرية بالجوف على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعديلهما بما يكفل حقوق المستفيد.

الأهداف التفصيلية :

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة الشرائح بمهنية احترافية وإتقان وجودة عالية وسرعة غير مخلة لإنجاز معاملاتهم ومتابعة متطلباتهم ومقترناتهم والعمل على مواصلة التطوير والتحسين التي تتم بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

1. تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.

2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.

3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتاسب مع ت Saulات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

4. تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.

5. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

6. زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

أ- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.

ب- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.

ت- نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير والرقي بالخدمات المقدمة.

ث- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.

ج- 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:

- 1. المقابلة.
- 2. الاتصالات الهاتفية.
- 3. وسائل التواصل الاجتماعي.
- 4. الخطابات.
- 5. خدمات طلب المساعدة.
- 6. خدمة التطوع.
- 7. الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

- 1. المائحة الأساسية للجمعية.
- 2. لائحة البحث الاجتماعي.
- 3. دليل سياسة الدعم للمستفيدين.

ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنتهاء معاملاته بالشكل التالي:

- 1. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات واعطاء المراجع الوقت الكافي.
- 2. التأكد من تقديم المراجع كافة المعلومات المطلوبة، وعلى الموظف مطابقة البيانات والتأكد من صلاحيتها وقت التقديم
- 3. التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الخدمة والتوجيه إليها وأنه مسؤول مسئولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- 4. استكمال إجراءات التسجيل مع اكتمال الطلب.
- 5. تقديم الخدمة اللازمة.