

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين بجمعية غياث للإغاثة والطوارئ

تمهيد:

تضع جمعية غياث للإغاثة والطوارئ السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من المستفيدين والداعمين والمتطوعين وخلافه، 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 العقود والخدمات بشك يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية تنظيم هذه العلاقة مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد.

الهدف العام:

تقديم خدمة متميزة للمستفيدين من كافة 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 المستفيدين في 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) تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقدير لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- ٥) قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جود الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.

٦) زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير.

الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

١. تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
٢. تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
٣. نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى المستفيد والتشجيع على ذلك والتأكد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد حيث أنها أداة للتقويم والتطوير لا للعقاب والتشهير.
٤. نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيد الداخلي أو الخارجي.

الرقم :

التاريخ :

المشغوعات :

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 آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

- المقابلة.
- الاتصالات الهاتفية.
- البريد الإلكتروني.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.

ويتم التعامل ما المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:

- ١) الاستقبال 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 صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣) في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد يقوم موظف البحث الاجتماعي بالإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤) التأكيد على صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية مباشرة عن صحة المعلومات.
- ٥) التوضيح للمستفيد بأن طلبه سيرفع للجنة الاجتماعية والتنموية لدراسة طلبه والرد عليه بشأن قبوله أو رفضه خلال مدة لا تزيد على أسبوعين.
- ٦) استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
- ٧) تقديم الخدمة اللازمة.

تم إقرار هذه اللائحة في اجتماع المجلس الثلاثون يوم السبت ٢٩/٤/١٤٤٣هـ الموافق ١٢/١٢/٢٠٢١م