

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين





أولاً: مقدمة

تركز جمعية ابن باز للتنمية الأسرية على صيغة العلاقات مع المستخدمين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستخدم حيث أن الأولوية في العمل مع للمستخدم وذلك أحد أهم القيم التي تتسم بها الجمعية.



ثانياً: الهدف العام

تقديم خدمة متميزة للمستخدمين من كافة الشرائح المستهدفة 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 المستخدم.



ثالثاً: 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 الالكترونية 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 وتقديراً لظروفه وسرعة انجاز 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.



رابعاً: الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

- ١) تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
تكوين انطباعات وقناعات ايجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- ٢) 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.
- ٣) نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- ٤) 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.

خامساً: القنوات المستخدمة للتواصل مع المستخدمين

الموقع
الإلكتروني للجمعية

الحضور إلى
مقر الجمعية

الخطابات

الـاتصالات
الهاتفية

وسائل
التواصل الاجتماعي

سادساً: ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء 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 صلاحيتها وقت التقديم.
- ٣ في حالة عدم وضوح الإجراءات للمستفيد فعلى الموظف إحالته لمسئول البحث الاجتماعي للإجابة على تساؤلاته وإيضاح الجوانب التنظيمية.
- ٤ التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم والتوقيع عليها وأنه مسؤول مسؤولية 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.
- ٧ تقديم الخدمة اللازمة.

الإعتماد

اعتمد مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع (٤) في دورته (٢) هذه السياسة في ٢٥/١٢/٢٠١٩م . وتحل هذه السياسة محل جميع سياسات تنظيم العلاقة مع المستفيدين الموضوعة سابقا.



جمعية ابن باز للتنمية الأسرية

0112293333

هاتف الجمعية

أو أرسل رسالة ا إلى 0331

للتبرع عن طريق الباركود



هاتف الجمعية
0112293333

جمعية ابن باز للتنمية الأسرية

