



جمعية العيون الخيرية

ALOYON CHARITY ASSOCIATION

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم محضر الاجتماع
٠٢	٢٠٢٦/٠٥/٢١ م	٢٩



المقدمة

تضع جمعية العيون الخيرية للخدمات الاجتماعية السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وداعمين ومتطوعين وغيرهم، 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.

وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم 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 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 يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

٤- تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظا لوقته وتقديرا 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 تبين أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:

الممارسات في تقديم البرامج التنموية للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي

- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
- تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو الجمعية وما تقدم من خدمات.
- 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.
- نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين الداخلي أو الخارجي.
- 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 الشخصية.
- ٢- الاتصالات الهاتفية.
- ٣- وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٤- الخطابات.
- ٥- الموقع الإلكتروني للجمعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين

- ١- اللائحة الأساسية للجمعية.
- ٢- الاستبانات الإلكترونية والورقية.

يتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي

- استقبال طلبات الرفع بالبرامج من المتطوعين والرفع بها للحصول على التصاريح اللازمة وفق الأنظمة والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء المتطوعين الموافقات اللازمة حين وصولها.
- الرد على استفسارات المستفيدين المتعلقة بالبرامج والمناشط دون تأخير.
- العناية بملاحظات المستفيدين وشكاويهم وبذل كل الجهود لمعالجتها وفق الأنظمة.
- التوضيح للمستفيدين بأن طلباتهم الخاصة بالتصاريح الرسمية سترفع للجهات المختصة والرد عليهم بشأن قبولها أو رفضها متى ما صدرت عبر برنامج تيسير.

آلية استحقاق المستفيدين للخدمة

١. أن يكون متواجدا في نطاق عمل الجمعية.
٢. أن يكون مقيما إقامة نظامية بالمملكة العربية السعودية.
٣. أن يكون من المستفيدين من خدمات أو برامج أو أنشطة الجمعية.

ضوابط حضور البرامج

- ١- التسجيل في البرنامج حسب آلية التسجيل المعتمدة في البرنامج.
- ٢- اجتياز المقابلة الشخصية إن وجدت.
- ٣- الانتظام في الحضور.
- ٤- الالتزام بضوابط وشروط البرنامج.
- ٥- تسديد الرسوم المالية في حالة كان البرنامج مدفوعاً.