

سياسة علاقات المستفيدين

جدول المحتويات

1. تمهيد
2. الهدف العام
3. الأهداف التفصيلية
4. القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين
5. الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين
6. آلية التعامل مع المستفيدين
7. اعتماد مجلس الإدارة

تمهيد

تضع جمعية الهدى لمساعدة الحجاج بمحافظة رابغ 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 التصدير في الأداء، وحدود المسؤولية، وآلية تسوية الخلافات التي قد تنشأ جراء تنفيذ العقود والخدمات، بما يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية.

وتركز الجمعية على تنظيم علاقتها بالمستفيدين وتضعها ضمن أولوياتها، من خلال إعداد آلية واضحة لتنظيم هذه العلاقة، مع مراجعتها وتحديثها بصورة مستمرة 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 التطوير والتحسين المستمر بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، والوصول إلى المستفيدين بأيسر الطرق دون الحاجة إلى طلبهم.

الأهداف التفصيلية

- تقدير احتياجات المستفيدين وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية، من خلال تسهيل الإجراءات وتمكينهم من الحصول على الخدمات المطلوبة دون عناء أو مشقة.
- تقديم خدمات متكاملة باستخدام أحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- توفير المعلومات والإجابات بشكل ملائم يتناسب مع تساؤلات واستفسارات المستفيدين عبر قنوات متعددة.
- تقديم الخدمة للمستفيد من موقعه؛ حفاظاً على وقته وتقديرًا لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
- التركيز على قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة والتحسين المستمر لإجراءات تقديم الخدمة وأداء مقدميها.
- تعزيز ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات في تقديم الخدمة، وذلك عبر:
 - تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيدين حول الخدمات المقدمة.
 - تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة تجاه الجمعية وخدماتها.
 - نشر ثقافة تقييم الخدمة والتأكيد على أن تقييم جودة الخدمة حق من حقوق المستفيد، وأداة للتقويم والتطوير لا للعقاب أو التشهير.
 - نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفيدين داخليًا وخارجيًا.
 - ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة، ومعالجة معوقات الجودة عبر التطوير والتحسين المستمر بناءً على آراء المستفيدين.

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين

- المقابلة المباشرة.
- الاتصالات الهاتفية.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- الخطابات الرسمية.
- خدمات طلب المساعدة.
- خدمة التطوع.
- الموقع الإلكتروني للجمعية.
- مندوبي المكاتب الفرعية.

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين

- اللائحة الأساسية للجمعية.
- دليل خدمات البحث الاجتماعي.
- دليل سياسة الدعم للمستفيدين.
- نموذج طلب دعم مستفيد.

آلية التعامل مع المستفيدين

يتم التعامل مع المستفيدين على مختلف المستويات لإنهاء معاملاتهم وفق الآلية التالية:

- استقبال المستفيد بلباقة واحترام، والإجابة على جميع الاستفسارات، ومنحه الوقت الكافي.
- التأكد من استكمال المستفيد لكافة المعلومات المطلوبة، ومطابقة البيانات والتحقق من صلاحيتها وقت التقديم.
- في حال عدم وضوح الإجراءات، تتم إحالة المستفيد إلى مسؤول البحث الاجتماعي لإيضاح الجوانب التنظيمية والإجابة على التساؤلات.
- التأكد من صحة البيانات المقدمة من طالب الدعم، وتوقيعه عليها، وإقراره بمسؤوليته الكاملة عن صحتها.
- إيضاح أن الطلب سيرفع إلى لجنة البحث لدراسته والرد بالقبول أو الرفض خلال مدة لا تقل عن أسبوعين.
- استكمال إجراءات التسجيل بعد اكتمال الطلبات.
- تقديم الخدمة اللازمة وفق الأنظمة المعتمدة.

اعتماد مجلس الإدارة

اعتمد مجلس إدارة جمعية الهدى لمساعدة الحجاج بمحافظة رابغ هذه السياسة في الاجتماع رقم () المنعقد في دورته () بتاريخ/...../.....، وتُعد هذه السياسة نافذة من تاريخ اعتمادها، وتحل محل أي سياسات سابقة ذات صلة.