

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

تهدف سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين من كافة الشرائح بخلق بيئة مناسبة وجيدة حاضنة لاحتياجاتهم ومطالباتهم وتمكينهم من الوصول إلى الخدمات والتطوير والتحسن التي تقدمها كفافات مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد.

الأهداف الاستراتيجية:

- توفير حياة مستقرة وكافة الخدمات للمستفيدين في المجتمعات من خلال تسهيل الإجراءات، وحصولهم على كافة الخدمات الإلكترونية بوقت قصير.
- توفير الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الإلكترونية في خدمة المستفيد.
- تقديم الخدمات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تباينات مستويات المستفيدين، واستثمارهم من خلال عدة قنوات.
- توفير خدمة للمستفيد من موفقه حياظا لوقتة وتقديرا لظروفه وسرعة لتجاوزه عنه.
- التركيز على عملية توفير رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسن المستمر لإجراء كافة الخدمات واداء مهام الخدمة.



تمهيد:

تضع جمعية كفاءات الأهلية بمنطقة القصيم 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 التصدير في الداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وترتكز 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:

- تقدير حاجة المستفيد وكافة الفئات المستفيدة في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات. وحصولهم على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
 - تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد.
 - تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
 - تقديم خدمة للمستفيد من موقعه حفاظاً لوقته وتقديراً لظروفه وسرعة إنجاز خدمته.
 - التركيز على عملية قياس رضا المستفيد كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم خدمة وأداء مقدم الخدمة.
 - حصر خدمات الجمعية للمستفيدين من الفئة النظامية (لمن لديه هوية وطنية أو إقامة سارية المفعول).
 - زيادة ثقة وانتماء المستفيدين بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير
- الممارسات في تقديم الخدمة للمستفيد وذلك عن طريق ما يلي:**
- تصحيح المفاهيم السائدة لدى المستفيد عن الخدمات المقدمة في الجمعية.
 - تكوين انطباعات وقناعات ايجابية 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
مرخصة من وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية برقم 864

القنوات المستخدمة للتواصل مع المستفيدين:

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

الأدوات المتاحة لموظف علاقات المستفيدين للتواصل مع المستفيدين:

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

- ويتم التعامل مع المستفيد على مختلف المستويات لإنهاء معاملاته بالشكل التالي:
- استقبال الرواد بلباقة واحترام والإجابة على جميع الاستفسارات وإعطاء الزائر الوقت الكافي.
 - استكمال اجراءات التسجيل مع اكتمال الطلبات.
 - تقديم الخدمة اللازمة

تم الاطلاع على هذه السياسة من قبل الإدارة التنفيذية و مجلس إدارة الجمعية واعتمادها في محضر اجتماع رقم (٢) في تاريخ ٢٠ / ٨ / ١٤٤٢ هـ .

